



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad de servicio al ciudadano  
en la municipalidad distrital de La Molina**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Mónica Durán Montesinos

ASESOR:

Mgtr. Cristian Medina Sotelo

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

---

Mgtr. Jimmy Díaz Manrique

Secretario

---

Mgtr. Cristian Medina Sotelo

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi eterno compañero por su apoyo verdadero y desinteresado en todo momento, alentándome para continuar y motivándome a seguir creciendo, por darme fuerzas y creer en la persona que soy.

A mi Chiki, a mis niños bellos por alegrar mi vida, porque con sus sonrisas, sus abrazitos me demuestran que hay más en este mundo y que debemos hacerlo mejor para ellos.

A mis amigas, por estar siempre ahí.

## **Agradecimiento**

A mis ahora amigos Jhaqueline Contreras, Kelly Soudre y Jenri Ruiz, por el tiempo compartido y por su don de gentes. Patricia Durán, gracias por invitarme a participar de esta hazaña permitiéndome alcanzar una meta más en mi desarrollo profesional.

A mi distinguido Mg. Cristian Medina Sotelo, por su apoyo y paciencia durante la elaboración del presente documento, gracias por todas sus recomendaciones y consejos.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Mónica Durán Montesinos, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. 10328490, con la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad de La Molina”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de julio de 2016

---

Mónica Durán Montesinos  
DNI: 10328490

## **Presentación**

A los señores miembros del Jurado Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial San Juan de Lurigancho, presento la Tesis titulada: “Clima organizacional y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad de La Molina”; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el Capítulo III se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está referido a las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica y técnica	26
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	48
1.5. Hipótesis	51
1.6. Objetivos	52
1.6.1. Objetivo general.	52
1.6.2. Objetivos específicos.	52
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>53</b>
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de estudio	57
2.5. Diseño	58
2.6. Población, muestra y muestreo	59
2.6.1. Población.	59

2.6.2. Muestra.	59
2.6.3. Muestreo.	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.7.1. Técnicas.	60
2.7.2. Instrumentos de recolección.	61
2.7.3. Validez.	63
2.7.4. Confiabilidad.	64
2.8. Métodos de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	67
<b>III. RESULTADOS</b>	68
3.1. Resultados estadísticos descriptivos	69
3.2. Contrastación de hipótesis	77
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	83
<b>V. CONCLUSIONES</b>	87
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	90
<b>VII. REFERENCIAS</b>	93
<b>VIII. APÉNDICES</b>	98

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable clima organizacional	55
Tabla 2:	Operacionalización de la variable calidad de servicio	55
Tabla 3:	Relación de validadores	64
Tabla 4:	Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	65
Tabla 5:	Resumen de procesamiento de casos	65
Tabla 6:	Estadística de fiabilidad de la variable 1: clima organizacional y de la variable 2: calidad de servicio	65
Tabla 7:	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	67
Tabla 8:	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y calidad de servicio	71
Tabla 9:	Distribución de frecuencias entre percepción y calidad de servicio	72
Tabla 10:	Distribución de frecuencias entre comportamiento y calidad de servicio	74
Tabla 11:	Distribución de frecuencias entre comunicación y calidad de servicio	75
Tabla 12:	Distribución de frecuencias entre motivación y calidad de servicio	76
Tabla 13:	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y calidad de servicio	78
Tabla 14:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la percepción y calidad de servicio	79
Tabla 15:	Coeficiente de correlación de Spearman entre el comportamiento y calidad de servicio	80
Tabla 16:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la comunicación y calidad de servicio	81
Tabla 17:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación y calidad de servicio	82

## Índice de figuras

Figura 1.	Niveles del clima organizacional en los servidores públicos de la plataforma de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de La Molina.	69
Figura 2.	Niveles de la calidad de servicio percibidos en la plataforma de atención al ciudadano por los vecinos de la municipalidad distrital de La Molina.	70
Figura 3.	Niveles entre clima organizacional y calidad de servicio.	71
Figura 4.	Niveles entre percepción y calidad de servicio.	73
Figura 5.	Niveles entre comportamiento y calidad de servicio.	74
Figura 6.	Niveles entre comunicación y calidad de servicio.	75
Figura 7.	Niveles entre motivación y calidad de servicio.	77

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de La Molina. La población estuvo conformada por 60 personas, 30 de ellos servidores públicos de la plataforma de atención al ciudadano y 30 vecinos del distrito.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, el propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario de clima organizacional, constituida por 20 preguntas en escala de Likert; y el cuestionario de calidad de servicio, constituida por 20 preguntas en escala de Likert. Los instrumentos brindaron información acerca del clima organizacional y calidad de servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de La Molina; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de -0,391, lo que significa que existe una baja relación negativa entre las variables.

Palabras clave: clima organizacional, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The overall objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and quality of service to citizens in the district municipality of La Molina. The population consisted of 60 people, 30 of them public servants of the citizen service platform and 30 residents of the district.

The method used was the hypothetical-deductive, the purpose of the non-experimental design of correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instruments: questionnaire organizational climate, consisting of 20 questions in scale Likert; and quality of service questionnaire consisting of 20 questions in Likert scale. The instruments provided information about the organizational climate and quality of service, through assessing its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that organizational climate is significantly related to quality of service to citizens in the district municipality of La Molina; having found a correlation coefficient of -0.391 Spearman Rho, which means that there is a low negative relationship between the variables.

Keywords: organizational climate, quality of service.