

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULO DE LA TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO,
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, EN EL PERIODO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE “LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES”

BACHILER:

MIRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación es dedicado con mucho cariño y respeto a mis padres Angélica y Samuel por su sacrificio y esfuerzo que hacen día a día y creer en mi capacidad, logrando darme todo lo necesario para terminar la universidad y concretar este trabajo de investigación.

A mis hermanos y novio por ser el soporte emocional en todo momento y más que nada en la etapa de preparación de mi tesis, gracias por la motivación de siempre.

A mi asesor por ayudarme a fortalecer los conocimientos y ayudarme a plantearlos en mi tesis.

AGRADECIMIENTO:

Gracias dios por permitirme aun estar aquí y lograr mis proyectos, gracias familia por el apoyo emocional, gracias papa y mama por tanto apoyo que dan, no ha sido fácil llegar hasta aquí, pero definitivamente no lo hubiese logrado sin la ayuda de ambos, estoy muy feliz de tenerlos a mi lado y mostrarles que el esfuerzo que hicieron por mí no fue en vano, estoy aquí junto a ustedes logrando las metas que tanto quise y espero disfrutar cada momento juntos, muchísimas gracias por tanto amor, por la inmensa bondad y por estar siempre para mí, los amo muchísimo. Por ultimo no menos especial quiero agradecer a mi asesor Jaime Sueldo por darme las herramientas teóricas para culminar mi tesis.

Muchas gracias a todos ellos.

Myrian Montoya Aldonate.

RESUMEN DE LA TESIS

Mirian Cristina Montoya Aldonate

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac- 2017.

.....

La presente investigación busca analizar y determinar la relación e influencia entre dos variables de suma importancia en la gestión de recursos humanos: clima organizacional y calidad de servicio. Este estudio es de suma importancia, pues lo que quiere es aportar conocimientos en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas, pues la literatura no muestra una sólida evidencia al respecto. El estudio es transversal descriptiva correlacional. Se utilizaron técnicas cuantitativas con el total de trabajadores y usuarios de la Municipalidad de San Jerónimo. Para medir el clima organizacional se utilizó un instrumento OCQ (Organizational Climate questionnaire) de Litwin & Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones, de las cuales solo se usaron 5 dimensiones del clima organizacional, para medir la calidad de servicio, se confeccionó un cuestionario, el cual posee 15 ítems y mide 5 dimensiones, el cual fue aplicado a 373 usuarios de la Municipalidad de San Jerónimo. Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio, así como una relación entre las 5 dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la calidad de servicio.

Palabras Clave: clima organizacional, calidad de servicio.

Mirian Cristina Montoya Aldonate
Bachelor of Business Administration and International Business
Organizational climate and its influence on the quality of service in the Municipality of San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac- 2017

.....

ABSTRACT

The present research seeks to analyze and determine the relationship and influence between two variables of great importance in human resources management: organizational climate and quality of service. This study is extremely important, because what it wants is to contribute knowledge in the search of the relationship between the mentioned variables, since the literature does not show a solid evidence in this respect. The study is cross-sectional descriptive correlation. Quantitative techniques were used with the total of workers and users of the Municipality of San Jerónimo. To measure the organizational climate, an OCQ (Organizational Climate questionnaire) instrument of Litwin & Stringer, created in 1968, which has 50 items and measures 9 dimensions was used, of which only 5 dimensions of the organizational climate were used to measure the quality Of service, a questionnaire was created, which has 15 items and measures 5 dimensions, which was applied to 373 users of the Municipality of San Jerónimo. The results of the research show a direct relationship between the organizational climate and the quality of service, as well as a relationship between the 5 dimensions of the organizational climate and the dimensions of the quality of service.

Keywords: organizational climate, quality of service.

INDICE

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
RESUMEN DE LA TESIS.....	iv
ABSTRACT	v
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I:	3
PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	4
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general:	20
1.2.2 Problema específicos:	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general:.....	20
1.3.2 Objetivos específicos:	21
1.4 Justificación:.....	21
1.5 Limitaciones:.....	22
CAPITULO II:	23
MARCO TEORICO	23
2.1 Antecedentes del estudio	24
2.2 Bases teóricas:.....	31
2.2.1 Clima organizacional por diferentes autores	31
2.2.2 Calidad de servicio según autores:	34
2.3 Definición de términos básicos.....	36
2.3 Hipótesis.....	38
2.4.1 Hipótesis general:.....	38
2.4.2 Hipótesis específica:.....	38
2.5 Variables.....	38
2.5.1 Definición conceptual de la variable	39
2.5.2 Definición operacional de la variable	40
CAPITULO III:	42
METODOLOGIA	42
3.1 Tipo y nivel de investigación	43
3.1.1 Tipo de investigación	43

3.1.2	Nivel de investigación.....	43
3.2	Método y diseño de investigación	43
3.2.1.1	Método De Investigación.....	43
3.2.2	Diseño de investigación	44
3.3	Población y muestra de la investigación.....	44
3.1.2	Población	44
3.1.3	Muestra	47
3.4.	Técnicas e instrumento para la recolección de datos	48
3.2	Validez y confiabilidad de del instrumento	63
3.3	Plan de recolección y procesamiento de datos	64
	CAPITULO IV:	66
	RESULTADOS	66
4.1	Confiabilidad	67
4.2	Prueba de Normalidad.....	69
4.3	PRESENTACION DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	71
4.3.1	Preguntas hechas a los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.	71
4.3.2	Preguntas hechas a los usuarios de la municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.	86
4.4	Coefficiente Correlación de Spearman:	101
4.5	Diagrama de Dispersión	103
4.7	Conclusión general estadístico:	107
	CAPITULO V: DISCUSIÓN	110
	CONCLUSIONES:	113
	RECOMENDACIONES	114
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	116
	ANEXOS	120

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafica del puesto número 1 en l categoría “B” distrito de Bagua Grande.....	12
Figura 2. Presentación de las metas cumplidas del distrito de Bagua Grande.....	12
Figura 3 Representación gráfica de metas cumplidas de la municipalidad de San Jerónimo en el año 2016.....	13
Figura 4 Presentación de las metas en cada periodo de la municipalidad de San Jerónimo.....	13
Figura 5 Representación gráfica del cumplimiento de metas de la municipalidad de san Bartolo, Lima. Ubicándose como último puesto en el ranking.....	14
Figura 6. Presentación de las metas planteadas para la municipalidad de San Bartolo, Lima.....	14
Figura 7 Clima Organizacional.....	17
Figura 8: Organigrama de la municipalidad distrital de San Jerónimo.....	46
Figura 9 Pregunta 1 a trabajadores de la municipalidad.....	71
Figura 10. Pregunta 2 a trabajadores de la municipalidad.....	72
Figura 11. Pregunta 3 a trabajadores de la municipalidad.....	73
Figura 12. Pregunta 4 a trabajadores de la municipalidad.....	74
Figura 13. Pregunta 5 a trabajadores de la municipalidad.....	75
Figura 14 Pregunta 6 a trabajadores de la municipalidad.....	76
Figura 15 Pregunta 7 a trabajadores de la municipalidad.....	77
Figura 16. Pregunta 8 a trabajadores de la municipalidad.....	78
Figura 17 Pregunta 9 a trabajadores de la municipalidad.....	79
Figura 18. Pregunta 10 a trabajadores de la municipalidad.....	80
Figura 19 Pregunta 11 a trabajadores de la municipalidad.....	81
Figura 20. Pregunta 12 a trabajadores de la municipalidad.....	82
Figura 21 Pregunta 13 a trabajadores de la municipalidad.....	83
Figura 22 Pregunta 14 a trabajadores de la municipalidad.....	84
Figura 23 Pregunta 15 a trabajadores de la municipalidad.....	85
Figura 24 Pregunta 1 a usuarios de la municipalidad.....	86
Figura 25 Pregunta 2 a usuarios de la municipalidad.....	87
Figura 26 Pregunta 3 a usuarios de la municipalidad.....	88
Figura 27 Pregunta 4 a usuarios de la municipalidad.....	89
Figura 28. Pregunta 5 a usuarios de la municipalidad.....	90
Figura 29 Pregunta 6 a usuarios de la municipalidad.....	91
Figura 30 Pregunta 7 a usuarios de la municipalidad.....	92
Figura 31 Pregunta 8 a usuarios de la municipalidad.....	93
Figura 32 Pregunta 9 a usuarios de la municipalidad.....	94
Figura 33 Pregunta 10 a usuarios de la municipalidad.....	95
Figura 34. Pregunta 11 a usuarios de la municipalidad.....	96
Figura 35 Pregunta 12 a usuarios de la municipalidad.....	97
Figura 36. Pregunta 13 a usuarios de la municipalidad.....	98
Figura 37 Pregunta 14 a usuarios de la municipalidad.....	99
Figura 38 Pregunta 15 a usuarios de la municipalidad.....	100
Figura 39. Diagrama de dispersión entre las variables Calidad de servicio y clima organizacional.....	103
Figura 40 las preguntas independientes y dependientes.....	106
Figura 41 Interpretación de las pruebas de hipótesis. Fuente: elaboración propia.....	109
Figura 42. Matriz de consistencia.....	122
Figura 43 Matriz de operacionalizacion de las variables.....	125
Figura 44 mapa conceptual de teorías.....	126
Figura 45 cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad.....	128
Figura 46 cuestionario dirigido a los usuarios de la municipalidad.....	130
Figura 47. Vista de la puerta principal de la Municipalidad de San Jerónimo.....	139
Figura 48. Localización de la municipalidad de San Jerónimo.....	139
Figura 49. vista principal municipalidad de San Jerónimo.....	142
Figura 50. Vista interior de la Municipalidad de San Jerónimo.....	142

Figura 51 libro de reclamaciones.....	143
Figura 52. Reunión con todos los trabajadores.....	143
Figura 53. Alcalde explicando la importancia de la encuesta a tomar.....	144
Figura 54. Trabajadores de la Municipalidad.....	144

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	11
Tabla 2.....	15
Tabla 3 Aspectos demográficos del distrito de San Jerónimo.....	45
Tabla 4 Población total al 30 de junio, por grupos quinquenales de edad, según departamento, provincia y distrito, 2015.....	45
Tabla 5 Presentación de expertos.....	63
Tabla 6 Resumen de validación de instrumento.....	63
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad.....	67
Tabla 8 Estadísticas de total de elemento.....	67
Tabla 9 Pruebas de normalidad.....	69
Tabla 10 Pregunta 1 a trabajadores de la municipalidad.....	71
Tabla 11: Pregunta 2 a trabajadores de la municipalidad.....	72
Tabla 12 Pregunta 3 a trabajadores de la municipalidad.....	73
Tabla 13 Pregunta 4 a trabajadores de la municipalidad.....	74
Tabla 14 Pregunta 5 a trabajadores de la municipalidad.....	75
Tabla 15 Pregunta 6 a trabajadores de la municipalidad.....	76
Tabla 16 Pregunta 7 a trabajadores de la municipalidad.....	77
Tabla 17 Pregunta 8 a trabajadores de la municipalidad.....	78
Tabla 18 Pregunta 9 a trabajadores de la municipalidad.....	79
Tabla 19 Pregunta 10 a trabajadores de la municipalidad.....	80
Tabla 20 Pregunta 11 a trabajadores de la municipalidad.....	81
Tabla 21 Pregunta 12 a trabajadores de la municipalidad.....	82
Tabla 22 Pregunta 13 a trabajadores de la municipalidad.....	83
Tabla 23 Pregunta 14 a trabajadores de la municipalidad.....	84
Tabla 24 Pregunta 15 a trabajadores de la municipalidad.....	85
Tabla 25 Pregunta 1 a usuarios de la municipalidad.....	86
Tabla 26 Pregunta 2 a usuarios de la municipalidad.....	87
Tabla 27 Pregunta 3 a usuarios de la municipalidad.....	88
Tabla 28 Pregunta 4 a usuarios de la municipalidad.....	89
Tabla 29 Pregunta 5 a usuarios de la municipalidad.....	90
Tabla 30 Pregunta 6 a usuarios de la municipalidad.....	91
Tabla 31 Pregunta 7 a usuarios de la municipalidad.....	92
Tabla 32 Pregunta 8 a usuarios de la municipalidad.....	93
Tabla 33 Pregunta 9 a usuarios de la municipalidad.....	94
Tabla 34 Pregunta 10 a usuarios de la municipalidad.....	95
Tabla 35 Pregunta 11 a usuarios de la municipalidad.....	96
Tabla 36 Pregunta 12 a usuarios de la municipalidad.....	97
Tabla 37 Pregunta 13 a usuarios de la municipalidad.....	98

Tabla 38 Pregunta 14 a usuarios de la municipalidad	99
Tabla 39 Pregunta 15 a usuarios de la municipalidad	100
Tabla 40.....	101

INTRODUCCION

Es importante señalar que en la presente década, se ha reconocido la importancia que ejerce el clima organizacional en la gestión y productividad de las instituciones públicas, cuando este es promovido y adecuadamente instituido en la administración pública, los servidores y funcionarios públicos se sienten más identificados con la entidad, con los objetivos y proyectos a desarrollar y esto debe reflejar en una mayor calidad de los servicios (servicios públicos, actividades, programas estratégicos y proyectos). A partir de la promoción de estrategias adecuadas en el capital intelectual, es posible gestionar los recursos humanos, de manea que sus actitudes y comportamientos configuren un ambiente favorable. Sin embargo, estos cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección, así como en las respectivas gerencias

El presente trabajo de investigación trata de dirigir una mirada al clima organizacional dentro de la municipalidad distrital de San Jerónimo y promover procedimientos que contribuirán a mejorar las relaciones personales en las entidad pública asi mismo promover un clima organizacional adecuado al interior de ellas, y establecer una interacción más fluida y comunicativa de estas entre la Municipalidad y el público usuario en general.

Por otra parte, desarrollar y ejecutar programas, proyectos y obras públicas o servicios públicos ya no es lo único importante. Si bien es cierto, el principal objetivos de los usuarios es satisfacer las necesidades públicas, pero existe de parte de los clientes/ciudadanos una creciente preocupación con respecto a la transparencia e información de la gestión y rendimiento de las organizaciones, y el impacto que esta tendrá en el desarrollo de la sociedad y el avance en la tecnología de la información, entre otros, que han generado un público usuario muy exigente que demandan cada vez más servicios de calidad.

En la actualidad el clima organizacional es uno de los elementos más importantes para la generación de valor en las organizaciones, porque al llevar a cabo los planes de mejoramiento de las condiciones de bienestar de los colaboradores, permite que la organización sea más competente y mejore la relación humana al interior y exterior de la misma.

Cada vez es más claro entonces que las organizaciones deben apostarle más a motivar a sus colaboradores para que adquieran el compromiso necesario para actuar en favor del logro de los objetivos organizacionales.

La organización objeto de estudio, Municipalidad de San Jerónimo, ubicada en distrito del mismo nombre, en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, es un gobierno local en la que asisten diariamente un promedio de 300 personas, cuenta con todas las áreas correspondientes de una organización, posee una estructura nueva, recién construida y con algunas áreas que estas proceso de construcción. La municipalidad cuenta con 60 trabajadores administrativos, en la que se puede percibir que el clima organizacional es manejado en forma empírica y reactiva, en lugar de mostrar iniciativa.

Por este motivo, surge el interés de investigar el clima organizacional y la calidad de servicio dentro la Municipalidad de San Jerónimo. De esta manera se plantea como pregunta principal de la investigación: ¿De qué manera el clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, en el departamento de Apurímac en el periodo 2017? A partir de este cuestionamiento, se formula el objetivo principal de la investigación, el cual es analizar y determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad de San Jerónimo en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac para el año 2017. En base a ellos, se plantea la principal hipótesis de la investigación al mencionar que existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio dentro de la municipalidad de San Jerónimo, en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac para el año 2017.

La organización de la presente investigación está estructurada de la siguiente manera: en el primer capítulo, se inicia detallando el planteamiento de la investigación, detallando aspectos importantes sobre el clima organizacional, tales como características, factores, etc., bajo la perspectiva de diversos autores. Así como también se detalla aspectos importantes de la calidad de servicio bajo la perspectiva de varios autores. El primer capítulo finaliza con presentación de los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico el cual contiene los antecedentes del estudio, exactamente se presentan 15 tesis de posgrado y pregrado en relación al clima organizacional y la calidad de servicio en diferentes circunstancias, posteriormente se detalla todas las hipótesis planteadas, este capítulo culmina con definición conceptual y operacional de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

En el tercer capítulo de la investigación, se detalla la metodología, el tipo y nivel de investigación, cuantitativa, descriptiva, correlacional, con un diseño transversal.

Como cuarto y quinto capítulo se presentan los resultados de la investigación, todo esto mediante el SPSS en donde se ingresó todos los datos obtenidos de las encuestas hechas a los trabajadores (60) y usuarios (373). Es en este capítulo donde se define la relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio dentro la Municipalidad de San Jerónimo, se determina también el Alpha de Cronbach el cual mide la consistencia de las encuestas hechas. Así como la prueba de normalidad en donde se aceptan la hipótesis planteada, finalmente la presentación de cada una de las preguntas con sus gráficos correspondientes.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de se basan exclusivamente en los hallazgos obtenidos y que responden a los objetivos planteados para la investigación.

CAPITULO I:

**PLANEAMIENTO DEL
PROBLEMA**

1.1 CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2 Planteamiento del problema

Balestrini A. (2002), señala:

Todo problema surge a raíz de una dificultad; ésta se origina a partir de una necesidad en la cual aparecen dificultades sin resolver. De ahí la necesidad de hacer un planteamiento adecuado del problema a fin de no confundir efectos secundarios del problema a investigar con la realidad del problema que se investiga p.34

Fernández, (2004) sostiene que la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma.

Según la revista actualidad gubernamental, N13 – Noviembre 2009 señala que a nivel mundial las organizaciones son algo más que la simple sumas de partes. Exige considerarlas como sistema complejo que incluye recursos, tecnología, procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos, etc., debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos así como los resultados esperados. Y su permanencia y desarrollo depende mucho de su mantenimiento, Modernización y estabilidad interna.

Por esta razón en la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido, entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento, a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo general donde se prioriza los objetivos, los resultados y su medición correspondiente, la expansión, que debe implicar auge y desarrollo

(fortalecimiento y desarrollo de capacidades), se debe también a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

Por otro lado señala también que el destino de la organización depende en gran parte de sus recursos humanos “motor” que permite incrementar la competitividad de la organización logrando sinergia entre lo económico y lo social después de todo, es considerado como el capital intelectual en el cual debe invertirse cada día más; por lo tanto requiere buenas condiciones de trabajo o requiere un clima organizacional para enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos y materiales de que se dispone, entonces la organización podrá sus planes, programas y objetivos.

Así mismo señala también que en la presente década se ha reconocido la importancia que ejerce el clima organizacional en la gestión y productividad de instituciones públicas cuando este es promovido y adecuadamente instituido en la administración pública, los servidores y funcionarios públicos se sienten más identificados con la entidad, con los objetivos y proyectos a desarrollar. Y esto debe reflejar en una mayor calidad de los productos y resultados (servicios públicos, actividades, programas estratégicos y proyectos). A partir de la promoción de estrategias adecuadas en el capital intelectual, es posible gestionar los recursos humanos, de manera que sus actitudes y comportamientos configuren un ambiente favorable, sin embargo estos cambios requieren un comportamiento serio, que debe empezar en la alta dirección.

Por otro lado, desarrollar y ejecutar programas, proyectos y obras públicas o servicio públicos ya no es lo único importante. Si bien es cierto, el principal objetivo de los consumidores o usuarios es satisfacer las necesidades públicas, pero existe de parte de los clientes/ciudadanos una creciente preocupación con respecto a la transparencia e

información de la gestión y rendimiento de las organizaciones, y el impacto que ésta tendrá en el desarrollo de las sociedades y el avance en la tecnología de la información, entre otros, que han generado consumidores y público usuario muy exigentes, que demandan cada vez más servicios de calidad.

En consecuencia las organizaciones, públicas, deben considerar que la opinión externa, conformada por los usuarios las percibe de manera positiva o negativa, según su incidencia en la imagen y las perspectivas del país. Por consiguiente, para la opinión pública, el crecimiento y desarrollo del país, no sólo depende del gobierno general, sino también del quehacer de los gobiernos subnacionales que generan una imagen corporativa, como producto o servicio, que influye en la imagen del país

Según la revista internacional de psicología Vol.03 No.01- Enero 2002 El destino de la organización depende en gran parte de sus recursos humanos, si estos son capaces, pueden enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone, entonces la organización podrá lograr sus objetivos, por tanto los recursos humanos constituyen el recurso estratégico. Presentes en todos los subsistemas de la organización, los recursos humanos, constituyen el elemento esencial dentro de ésta.

En consecuencia al gestar los recursos humanos es necesario tener en cuenta diversos factores dinámicos entre los que se destacan las edades de las personas que ocupan los diferentes puestos, el aumento o reducción de las cantidades de puestos y la velocidad con que el personal abandona la empresa cualquiera que sea la razón para ello, alteraciones en los estados de salud tanto en aspectos biológicos-fisiológicos como psicológicos y cualquier otra incidencia en la calidad de vida, así como los factores externos que influyen en ésta, tales como el nivel de educación, las actividades

prevalecientes en la sociedad (como la actitud ante el trabajo), las numerosas leyes y reglamentos que afectan de forma directa a la organización, las condiciones económicas y la disponibilidad y demanda del personal.(p.2)

Victory, C. señala que Si bien entre los años 1980 y 1990 ha aumentado en América Latina el número de municipios, la relación entre población total y número de municipios todavía es insuficiente y muestra grandes desequilibrios en el interior de los países. Esto denota una presencia de una región submunicipalizada, sobre todo si la comparamos con Europa, Canadá y los Estados Unidos. Sirva a modo de ejemplo que Francia, con 58.010.000 de habitantes tiene 36.000 municipios, y toda América Latina, con 439.300.000 de habitantes tiene 15.600 municipios. En América Latina y el Caribe hay un municipio por cada 1.338 km de territorio; en Europa hay un municipio por cada 199 km.

En ese sentido el municipio en América Latina tiene un carácter netamente rural: cerca de un 80% tienen menos de 25000 habitantes y solo el 0,1% del total regional (alrededor de 71 municipios) tienen más de 500.00 habitantes. Es importante señalar la casi inexistencia de institucionalidad para las poblaciones rurales latinoamericanas, así como su poco acceso.

Afirma también que es cierto que los municipios han comenzado a tener más importancia política durante los últimos diez a quince años. Esta revalorización ha sido consecuencia de los procesos de democratización, reformas del Estado, descentralización y desconcentración administrativa, así como de la aplicación de políticas compensatorias para aliviar la pobreza. Aun así, el municipio latinoamericano no está consolidado; con la descentralización se ha fortalecido en aspectos administrativos, pero frecuentemente el

traspaso de competencias se ha hecho sin la correspondiente cesión de autoridad efectiva, ni el acceso a recursos financieros adecuados. (p.1-4)

En el Perú La estructura del Estado está conformada por el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, encontrándose dentro estos últimos las municipalidades provinciales y distritales. Las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; además, promueven el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y los planes nacionales y regionales de desarrollo (**Constitución Política del Perú, 1993**)

A si mismo los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. En el marco del proceso de descentralización, y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; por consiguiente, el Gobierno Nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas de forma más eficiente por los gobiernos regionales, y estos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales (**Ley 27972, 2003**).

Según el Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados (INEI, 2015), en el Perú hay 196 Alcaldes Provinciales y 1 646 Alcaldes Distritales.

Rojas (2012) sostiene que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su desarrollo económico; sin embargo, es necesario que cuente con las capacidades

y la cultura organizacional para la generación de trabajo decente y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, que originen una mejora de la calidad de vida de las personas.

Asimismo, César Acuña, presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE-2012), señaló que para que las municipalidades hagan un buen trabajo el Gobierno Central debe brindarles los recursos necesarios (“Alcaldes deben ser”, 2012). De la misma manera, Alejandro Villegas, presidente de la Escuela para Alcaldes, indicó que los gobiernos locales juegan un papel protagónico importante en el proceso de descentralización, pero es necesario que el Gobierno, además de dotar de mayores recursos a las comunas, prepare y capacite a los actores para que la descentralización sea realmente efectiva (“Gobierno de Ollanta Humala”, 2011).

Rodríguez, A. (2007) Señala que por esencia la relación entre el estado y la ciudadanía se da de una manera monopólica. No existe la posibilidad de elegir entre alternativas distintas a una estructura que no sea la municipalidad para obtener un certificado ni donde pagar los impuestos, etc.

En consecuencia los gobiernos locales representan a los ciudadanos, sin embargo los ciudadanos en la actualidad poseen y exigen más información, saben de su posición de clientes y, a cambio de su aporte de impuestos esperan tener una mejor calidad de servicio. Es por ello que las municipalidades tienen que saber lo indispensable que son los ciudadanos y entender que son una parte vital del sistema y requieren ser tratados como tal, que no buscan favores, ya que ellos pagan y esperan recibir algo a cambio.

Por esta razón los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en la organización. Se deben afinar y fortalecer los procesos de

integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación, desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene, seguridad y las relaciones laborales contribuirán significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas. Díaz & Pons, (2003)

En el Perú el Ministerio de Economía y Finanzas creó un programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal, el cual fue creado mediante Ley N° 29332. En donde implica una transferencia de recursos a las municipalidades por el cumplimiento de metas en un periodo determinado. Dichas metas son formuladas por diversas entidades públicas del gobierno central y tienen como objetivo impulsar determinados resultados cuyo logro requiere un trabajo articulado con las municipalidades. (MEF)

El programa de incentivos es un instrumento del presupuesto por resultados (PpR), orientado a promover las condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades a la mejora continua y sostenible de la gestión local, cuyos objetivos son:

1. Mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos.
2. Mejorar la ejecución de proyectos de inversión pública, considerando los lineamientos de política de mejora en la calidad del gasto.
3. Reducir la desnutrición crónica infantil en el país.
4. Simplificar trámites generando condiciones favorables para el clima de negocios y promoviendo la competitividad local.
5. Mejorar la provisión de servicios públicos locales prestados por los gobiernos locales en el marco de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

6. Prevenir riesgos de desastres.

Las municipalidades han sido clasificadas según 4 categorías, según su población, carencias, necesidades y potencialidades.

- Municipalidades de ciudades principales tipo A
- Municipalidades de ciudades principales tipo B
- Municipalidades no consideradas ciudades principales, con 500 o más viviendas urbanas.
- Municipalidades no consideradas ciudades, con menos de 500 viviendas urbanas.

El estudio se enfocara en las Municipalidades de ciudades principales tipo B, ya que el distrito de San Jerónimo se ubica en esa categoría, así como 209 municipalidades de la misma categoría.

Es así que existe un ranking de cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal para el año 2016- municipalidades de ciudades de tipo “B”.

Tabla 1

Ranking de cumplimiento de metas del programa de incentivos 2016- ciudades tipo “B”

Posición Ranking	Departamento	Provincia	Distrito	Índice
1	Amazonas	Uctubamba	Bagua Grande	1.481500
2	Lambayeque	Chiclayo	Pomalca	1.480035
3	Callao	Callao	Bellavista	1.465250
4	Ica	Chincha	Chincha Alta	1,462950
5	Huánuco	Huánuco	Amarilis	1.461900
6	Cajamarca	Jaén	Jaén	1.461900
7	Arequipa	Arequipa	Alto selva alegre	1.448250
8	Arequipa	Arequipa	Camay	1.446300
145	Apurímac	Andahuaylas	San Jerónimo	0.752750
206	Lima	Lima	San Bartolo	0.523635

Fuente: Ministerio de economía y finanzas, portal de transparencia económica.



Figura 1. Grafica del puesto número 1 en l categoría “B” distrito de Bagua Grande.
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales.

METAS EVALUADAS EN EL AÑO 2016	
Meta - Periodo I	Cumplimiento
Meta 21 y 30: Actualización y registro de las obras en ejecución en el Sistema de Información de Obras Públicas - INFObras	CUMPLIÓ
Meta 22, 31, 35 y 42: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 75% del PIM de inversiones	CUMPLIÓ
Meta 23 y 32: Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre del 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en aplicativo	CUMPLIÓ
Meta 28: Condiciones adecuadas para implementar y gestionar un programa deportivo y recreativo orientado a la masificación deportiva	CUMPLIÓ
Meta 29: Elaboración de un perfil de proyecto viable de mejoramiento y/o ampliación de infraestructura deportiva municipal	CUMPLIÓ
Meta 33: Publicar en la página web de la Municipalidad la relación de establecimientos que cuentan con certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil-ITSDC o de Seguridad en Edificaciones -ITSE vigente dentro de su jurisdicción y la relac	CUMPLIÓ
Meta - Periodo II	Cumplimiento
Meta 1 y 5: Formulación e implementación del Plan Local de Seguridad Ciudadana	CUMPLIÓ
Meta 2 y 6: Implementar un programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito, según los porcentajes categorizados	CUMPLIÓ
Meta 4, 8, 10 y 13: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 40% del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de inversiones	CUMPLIÓ
Meta 7: Diagnóstico del nivel de accesibilidad urbanística para las personas con discapacidad y movilidad reducida	CUMPLIÓ

Figura 2. Presentación de las metas cumplidas del distrito de Bagua Grande
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales

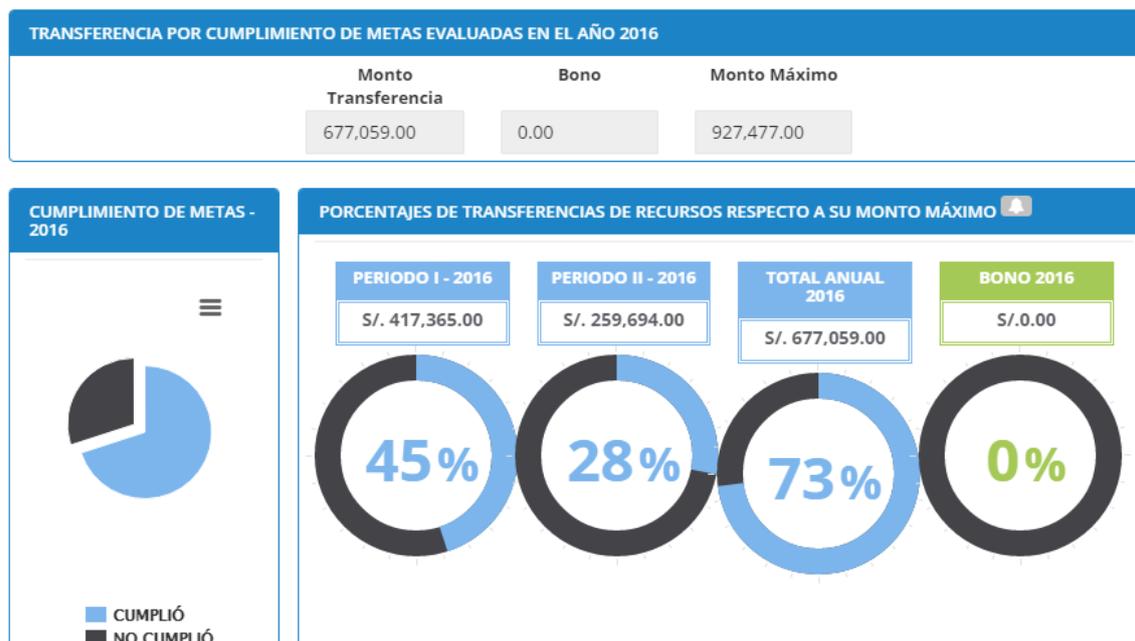


Figura 3 Representación gráfica de metas cumplidas de la municipalidad de San Jerónimo en el año 2016.
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales

METAS EVALUADAS EN EL AÑO 2016

Meta - Periodo I	Cumplimiento
Meta 21 y 30: Actualización y registro de las obras en ejecución en el Sistema de Información de Obras Públicas - INFObras	CUMPLIÓ
Meta 22, 31, 35 y 42: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 75% del PIM de inversiones	NO CUMPLIÓ
Meta 23 y 32: Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre del 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en aplicativo	CUMPLIÓ
Meta 28: Condiciones adecuadas para implementar y gestionar un programa deportivo y recreativo orientado a la masificación deportiva	CUMPLIÓ
Meta 29: Elaboración de un perfil de proyecto viable de mejoramiento y/o ampliación de infraestructura deportiva municipal	CUMPLIÓ
Meta 33: Publicar en la página web de la Municipalidad la relación de establecimientos que cuentan con certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil-ITSDC o de Seguridad en Edificaciones -ITSE vigente dentro de su jurisdicción y la relac	NO CUMPLIÓ
Meta - Periodo II	Cumplimiento
Meta 1 y 5: Formulación e implementación del Plan Local de Seguridad Ciudadana	CUMPLIÓ
Meta 2 y 6: Implementar un programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito, según los porcentajes categorizados	NO CUMPLIÓ
Meta 4, 8, 10 y 13: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 40% del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de inversiones	CUMPLIÓ
Meta 7: Diagnóstico del nivel de accesibilidad urbanística para las personas con discapacidad y movilidad reducida	CUMPLIÓ

Figura 4 Presentación de las metas en cada periodo de la municipalidad de San Jerónimo
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales

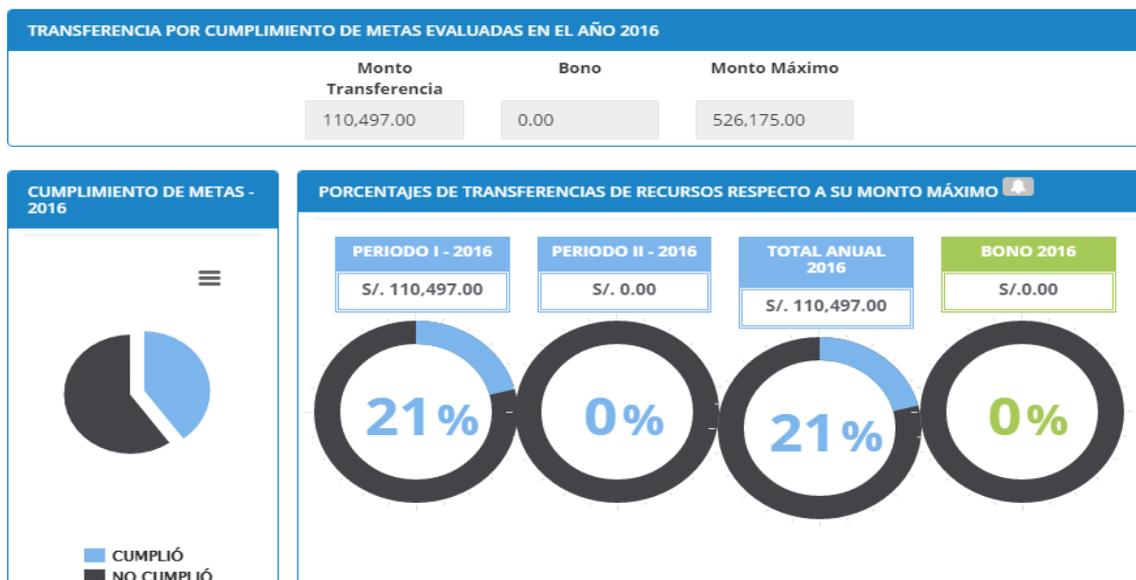


Figura 5 Representación gráfica del cumplimiento de metas de la municipalidad de san Bartolo, Lima. Ubicándose como último puesto en el ranking

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales

METAS EVALUADAS EN EL AÑO 2016	
Meta - Periodo I	Cumplimiento
Meta 21 y 30: Actualización y registro de las obras en ejecución en el Sistema de Información de Obras Públicas - INFObras	CUMPLIÓ
Meta 22, 31, 35 y 42: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 75% del PIM de inversiones	CUMPLIÓ
Meta 23 y 32: Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre del 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en aplicativo	NO CUMPLIÓ
Meta 28: Condiciones adecuadas para implementar y gestionar un programa deportivo y recreativo orientado a la masificación deportiva	NO CUMPLIÓ
Meta 29: Elaboración de un perfil de proyecto viable de mejoramiento y/o ampliación de infraestructura deportiva municipal	NO CUMPLIÓ
Meta 33: Publicar en la página web de la Municipalidad la relación de establecimientos que cuentan con certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil-ITSDC o de Seguridad en Edificaciones -ITSE vigente dentro de su jurisdicción y la relac	NO CUMPLIÓ
Meta - Periodo II	Cumplimiento
Meta 1 y 5: Formulación e implementación del Plan Local de Seguridad Ciudadana	CUMPLIÓ
Meta 2 y 8: Implementar un programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito, según los porcentajes categorizados	CUMPLIÓ
Meta 4, 8, 10 y 13: Ejecución presupuestal de inversiones igual o mayor al 40% del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de inversiones	NO CUMPLIÓ
Meta 7: Diagnóstico del nivel de accesibilidad urbanística para las personas con discapacidad y movilidad reducida	NO CUMPLIÓ

Figura 6. Presentación de las metas planteadas para la municipalidad de San Bartolo, Lima

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas, portal del programa de incentivos municipales

Los profesionales que acceden a funciones en el ámbito local, tienen el conocimiento de su ciencia pero carecen de los conocimientos de gestión organizacional necesarias para llevar adelante adecuadamente su función y responder a las necesidades sociales que de manera creciente se le presenta al gobierno local.

A si mismo se habla que existen diferencias en el clima organizacional entre instituciones públicas y privadas.

Tabla 2
Diferencias de entidad pública y privada

Entidad publica	Entidad privada
El personal se siente poco identificado con su institución.	El personal en gran parte se siente identificado con su institución.
No existen condiciones que propicien el trabajo en equipo.	Se considera imprescindible generar condiciones para promover el trabajo en equipo.
Limitada participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores, que impide compartir un sentido de pertenencia. y esto se manifiesta en conductas desfavorables.	La participación en la toma de decisiones influye favorablemente en las manifestaciones conductuales fortaleciendo el sentido de pertenencia.
La relación con el jefe es buena pero sin embargo no se ve reflejada en el clima organizacional.	Las buenas relaciones con el jefe se ve reflejada en el clima organizacional
El personal considera que la capacitación es ínfimo y por lo tanto limita el aprendizaje que permita capitalizar el conocimiento.	Se valora la capacitación de recursos humanos para lograr ventajas competitivas

Fuente: Bustamante, A., Capuñay, H., Castro, R., Cueva, E., Medina, M. (2007)
"Como gerenciar el clima organizacional exitosamente. Jaén"

La municipalidad de San Jerónimo ubicada en el distrito de del mismo nombre, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, el cual está dirigido por el alcalde Henry Palomino Rincón, el gerente municipal, el ingeniero Néstor Olivera Núñez y sus 7 regidores respectivamente.

Utilizando la observación directa entorno a la municipalidad de San Jerónimo se observa que existe un 20% del total de usuarios que realizan trámites de cualquier índole son usuarios que no saben leer y escribir adecuadamente y lamentablemente existe un tipo de discriminación leve por parte de los trabajadores, esto se puede apreciar en el favoritismo que existe a la hora de realizar la atención, la actitud con la que el personal trata al usuario.

Por otra parte se observa también que la mayoría de los servidores públicos no cuentan con la vestimenta adecuada en donde indirectamente se puede asumir que no se identifican con la entidad pública. Esto hace que no se diferencien claramente los trabajadores de los ciudadanos que asisten a realizar trámites.

Otra cosa que se observó también fue que hay un mínimo de cordialidad por parte de los trabajadores hacia los ciudadanos, no hay un Buenos días, una hasta luego, un permiso.

La única persona que hizo esas formalidades fue el alcalde. Esto debería ser un ejemplo para los trabajadores que a pesar de su puesto siempre mantiene la humildad.

Así mismo se pudo apreciar que el proceso de atención es bastante lento, esto hace que el ciudadano pase muchas horas realizando un solo trámite y pierda casi la mitad del día. Se puede diferir que esto pasa por falta de capacidad del personal, por ejemplo existe trabajadores que no saben manejar eficientemente las herramientas de cómputo.

Brunet, citado por Mayor, G. (2009) define el clima organizacional como el conjunto de percepciones globales de los individuos sobre su medio organizacional. El individuo al formar su percepción del ambiente interno, actúa como un procesador de la información que usa, en relación con los eventos reales y características de la organización además de sus propiedades como perceptor.

Según Chiavenato (2009), para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo.

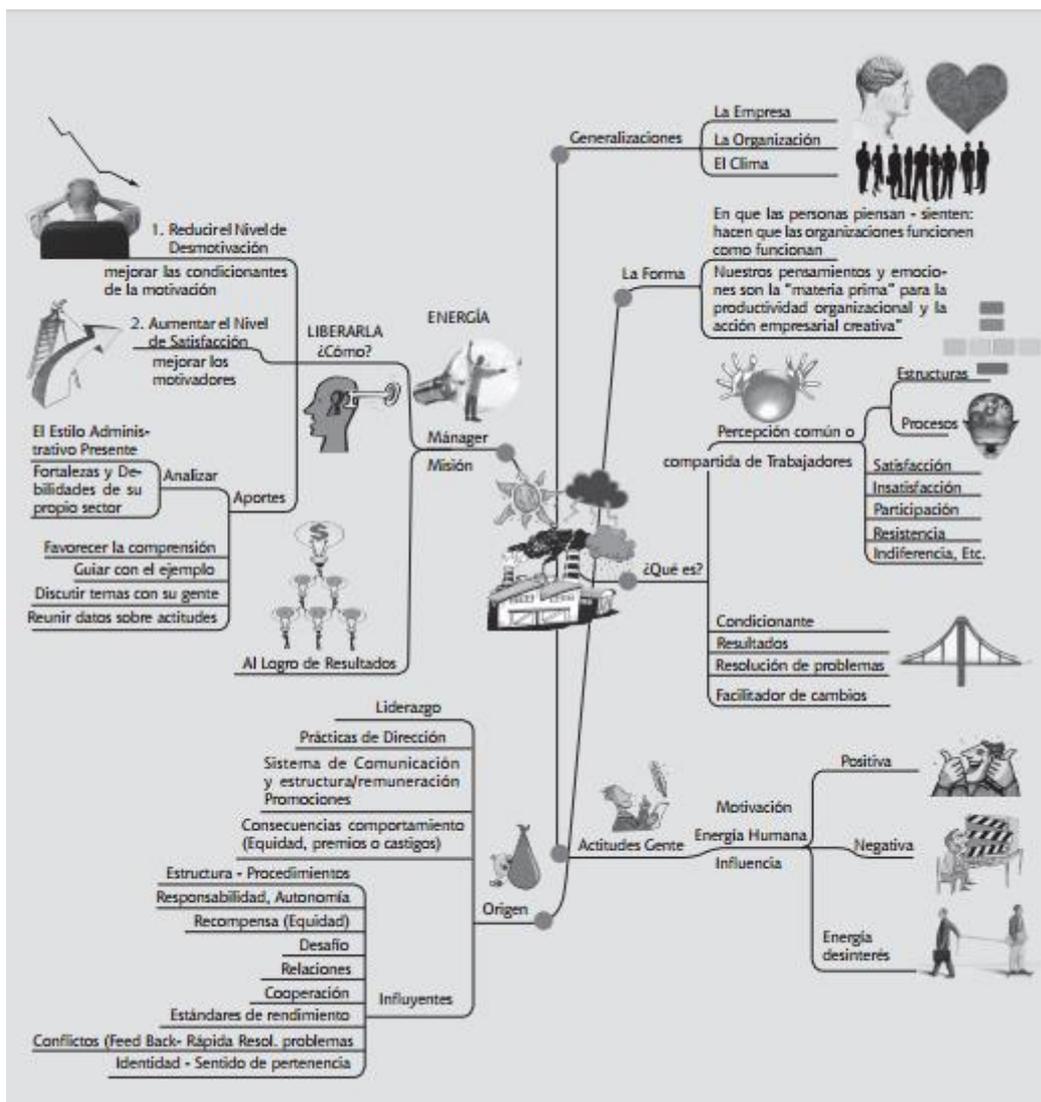


Figura 7 *Clima Organizacional*

Fuente: Autora Mónica Senillosa-El clima organizacional CGP

Del mismo modo **Rodríguez (2008)**, sostiene que el análisis del clima organizacional tiene como objetivo descubrir un conjunto de atributos que son producto de la estructura de la organización, los procesos institucionales y la conducta de los servidores públicos cuyo impacto es significativo en el desempeño de la gestión y sus resultados de toda organización. El clima, junto con las estructuras y características o dimensiones organizacionales y los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

Hinojosa (2010), hace mención también que la productividad y la correcta dirección del personal en las organizacionales se convierten los elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional; es por ello que la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga.

Del mismo modo **Chiang, M. Mendez, G. Sanchez, G. (2010)** refiere que el clima organizacional se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con una clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.

Según Oficina de Calidad de los Servicios, Secretaría de la Función Pública, Secretaría General de la Gobernación de Salta refiere que toda persona que trabaja en una Unidad de Organización que brinda un servicio público, necesita una visión en la que pueda creer y confiar, una política de logros permanentes donde experimente el desafío de dar diariamente lo mejor de sí a los usuarios, un sentido de trabajo en equipo que lo enriquezca y le muestre el respaldo, que sienta que la calidad y la integridad son inseparables, que en una “sociedad de calidad” la honestidad, la categoría y el principio de dar un valor total por lo que recibimos pueda convertirse en una regla de conducta,

porque lo que se inicia como un esfuerzo para mejorar la calidad pueda convertirse en un desarrollo de la calidad total de la vida de la comunidad. El mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, definen el estilo con el que se llevarán las grandes cosas. Ellas marcan las diferencias en la atención al usuario y desde el momento en que se aplica, la calidad produce eficiencia.

Así mismo la calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. Por otro lado la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo: En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad. (P.11-14)

1.3 Formulación del problema

Según Balestrini (2002) nos dice:

Existen distintas maneras para formular un problema de investigación. Esta formulación dependerá de los propósitos generales de la investigación y de la complejidad de la misma. Sin embargo, requiere enfatizar que cualquier planteamiento o formulación del problema de investigación, deberá estar sustentado por un pre-diagnóstico de la situación; la delimitación de preguntas de investigación lo suficientemente precisas y concretas; la incorporación de

fundamentos teóricos, coherentes, apoyo teórico (marco conceptual); por datos empíricos obtenidos de estudios realizados en otras investigaciones, o por estudios exploratorios o estudios pilotos efectuados por el propio autor del proyecto.(p.54). Siguiendo estos lineamientos se han planteado los problemas de la siguiente manera:

1.2.1 Problema general:

¿De qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, en el departamento de Apurímac en el periodo 2017?

1.2.2 Problema específicos:

- ¿De qué manera la estructura organizativa influye en la capacidad de respuesta en los procesos de atención al usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el años 2017?
- ¿De qué manera el trabajo en equipo en la organización influye en la confiabilidad de los usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el años 2017?
- ¿De qué manera las normas de trabajo influye en las competencias personales de los trabajadores en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el años 2017?
- ¿De qué manera los conflictos internos influyen en la empatía hacia el usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el años 2017?
- ¿De qué manera la identidad organizacional influye en la credibilidad percibida por los usuarios en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el años 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

Según Balestrini, M (2002),

Los objetivos de investigación orientan las líneas de acción que se han de seguir en el despliegue de la investigación planteada; al precisar lo que se ha de estudiar en el marco del problema objeto de estudio. Sitúan el problema planteado dentro de determinados límites. (p.67)

1.3.1 Objetivo general:

Según Fuentes, H. (2004) define:

El objetivo general de la investigación es la configuración del proceso que refleja la aspiración, el propósito de la investigación y que, por tanto, presupone el objeto transformado, la situación del problema superada. De

ello se deriva que ante todo se investiga para resolver el problema, para transformar el objeto de investigación. (p. 77). Según lo definido mi objetivo se plantea así:

- Determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos:

Fidias A. (2005) afirma que “Indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de este” (p.45)

- Verificar si la estructura organizativa de la organización influye en la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2017.
- Verificar si el trabajo en equipo influyen en la fiabilidad percibida por el usuario en la Municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2017.
- Analizar si las normas de trabajo influyen en las competencias personales de trabajadores en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2017.
- Analizar si los conflictos internos influyen en la empatía hacia el usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac del año 2017.
- Analizar si la identidad organizacional influye en la credibilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2017.

1.4 Justificación:

Según Pérez, A. (2005) afirma que:

Tiene una fundamentación teórica que permite dar a conocer el motivo de dicha investigación, cual es la utilidad que prestará a la sociedad, por qué la delimitación se concretó en un espacio, un tiempo y unos actores determinados y finalmente demuestra que la investigación es realizable. (p.50)

El presente proyecto tiene la necesidad de llevar esta investigación porque considera que el clima organizacional es de vital importancia en las instituciones públicas. También se tiene que tener en cuenta el comportamiento y actitudes del personal frente al desempeño de sus labores de tal forma que esta favorezca la consecución de los logros organizacionales.

En consecuencia lo se busca es definir que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del usuario ya que en la municipalidad de San Jerónimo se logra percibir una deficiencia con respecto a la calidad de servicio, por tal motivo la organización debe establecer relación y compromiso con el personal y así lograr mejorar el desempeño laboral del personal, lograr expectativas para que el trabajador valore su ambiente laboral como parte integral de su vida, y finalmente cumplir con las expectativas del ciudadano.

1.5 Limitaciones:

En el Manual de Trabajos de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001) se plantea que:

Las limitaciones del estudio son restricciones del diseño de la investigación y de los procedimientos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, así como también de las restricciones de los supuestos sobre los cuales se sustenta el estudio, y de los obstáculos encontrados en la ejecución de la investigación. (p.17)

En cuanto a la elaboración de mi investigación se me presentaron algunos inconvenientes a la hora de adjuntar información, esta al ser una entidad del en donde todo proceso es burocrático, me limito y me tomo más tiempo de lo estimado lograr una entrevista con el gerente de la municipalidad, y más aún lograr que se entregaran documentos en cuanto a las funciones de los trabajadores.

1.5 Viabilidad

Según Mertens, (2010) y Rojas, (2001). Afirman que:

Es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: la viabilidad o factibilidad del estudio; para ello debemos tomar en cuenta la disponibilidad del tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinaran en última instancia, los alcances de la investigación.

El trabajo de investigación conto con información necesaria, para su desarrollo ya que parientes cercanos trabajan dentro de la municipalidad así como, también algunos conocidos residen dentro del distrito y de esta forma logre percibir algunos problemas que afectan a los usuarios.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

TITULO: “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades

AUTOR: Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano, Ivonne Sáenz Torres.

AÑO: 2012

UNIVERSIDAD: Pontificia Universidad Católica del Perú

TIPO: Cuantitativo

METODO: Deductivo

DISEÑO: no experimental.

COMENTARIO: De acuerdo a esta tesis nos habla sobre la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de lima y callao, en donde se analiza con variables ocupacionales (condición laboral, género, tiempo de servicio) la relación directa con satisfacción laboral. Mediante escala de opiniones SL-SPC se obtiene resultados con respecto a que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades.

❖ **TITULO:** “El servicio de atención al ciudadano en las audiencias vecinales de la municipalidad de Miraflores para la generación de valor público”

AUTOR: Alexandra Ames Brachowicz

AÑO: 2011

UNIVERSIDAD: Pontificia Universidad Católica del Perú

TIPO: Mixto

METODO: Inductivo, deductivo

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: la tesis habla claramente sobre como la municipalidad de Miraflores implementa un sistema de atención al ciudadano, en donde el alcalde directamente recibe a los ciudadanos sin ningún tipo de cita previa los días programados, para escuchar sus quejas y solucionarlos en el tiempo necesario. Esto muestra claramente que la municipalidad no ve a los ciudadanos como usuarios sino como clientes, en donde uno de sus objetivos es prestar una atención de calidad a sus clientes, mediante sistemas modernos.

❖ TITULO: “Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso Pts Perú 2015”

AUTOR: Daniel Alfredo Montoya Meza

AÑO: 2016

UNIVERSIDAD: Pontificia Universidad Católica del Perú

TIPO: mixto

METODO: inductivo, deductivo

DISEÑO: No experimental

COMENTARIO: Esta investigación busca analizar y determinar la relación entre variables en la gestión de recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación de desempeño. Se utilizaron técnicas cuantitativas y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú. Para medir el clima organizacional, se utilizó el instrumento OCQ [Organizational Climate Questionnaire] de Litwin & Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones del clima organizacional. Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general y con algunas de sus dimensiones.

❖ TITULO: “Estudio de los factores del clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa star computer s.a. arequipa-2013”

AUTOR: Carazas Portocarrero, Marianela; Guevara Valdivia Claudia Beatriz

AÑO: 2013

UNIVERSIDAD: Universidad Católica de Santa María

TIPO: cualitativo

METODO: inductivo

DISEÑO: experimental

COMENTARIO: De acuerdo a la tesis se desarrolla aspectos relacionados a las habilidades laborales y el clima organizacional, el cual tiene como objetivo conocer cuáles son los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores.

❖ TITULO: “Clima organizacional en la empresa Cobra Perú S.A”

AUTOR: Luis Fernando Medina Jiménez

AÑO: 2012

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

TIPO: cuantitativo

METODO: inductivo-deductivo

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: de acuerdo a esta tesis podemos apreciar la importancia del clima organizacional en la empresa cobra S.A, todo esto mediante una serie de encuestas dirigidas y mediante componentes psicológicos (motivación, satisfacción, comunicación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales) así como también los factores físico-ambientales.

❖ TITULO: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”

AUTOR: Oswaldo Clemente Pelaes León

AÑO: Lima – 2012

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

TIPO: cuantitativo

METODO: deductivo

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: De acuerdo a esta tesis se pudo determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú, se comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenecía, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente.

❖ TITULO: “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca, durante el periodo 2014-I”

AUTOR: Álex Daniel Cutipa Gonzales

AÑO: 2014

UNIVERSIDAD: Universidad Peruana Unión

TIPO: cuantitativo
METODO: deductivo
DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: de acuerdo a esta tesis se trata de determinar la relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la universidad peruana unión, el cual mediante un muestreo aleatorio simple se ratifica la relación entre las variables mencionadas, es decir que a medida que mejora el clima organizacional de la institución, mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores con la institución.

- ❖ TITULO: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.”

AUTOR: Miker Inca Allecahuamán

AÑO: Andahuaylas-2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional José María Arguedas

TIPO: Cuantitativo
METODO: deductivo
DISEÑO: No experimental

COMENTARIO: Según la tesis presentada, se determina la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pacucha-Andahuaylas, en donde a través de encuestas se concluyó la importancia de la calidad de servicio en la atención de los usuarios (capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales).

- ❖ TITULO: Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Pataz.

AUTOR: Pacheco Santilla Kriss Alicia

AÑO: 2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

TIPO: Cuantitativo
METODO: inductivo-deductivo
DISEÑO:

COMENTARIO: El objetivo de este estudio fue establecer y validar los instrumentos para medir variables de clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Pataz, esta muestra compuesta por 37 trabajadores logro el objetivo de determinar la relación directa y positiva entre las variables mencionadas.

❖ TITULO: “Clima organizacional y su influencia en la eficacia del personal de GLP granel SAC- estación de servicio Trujillo 1.”

AUTOR: Sandra Mariel Arana Reyes

AÑO: 2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

TIPO: cuantitativo

METODO:

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: El objetivo de este estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal de la estación de servicio. Se trabajó con un universo maestral de 17 trabajadores; en donde el clima organizacional se evaluó teniendo en cuenta los criterios de liderazgo, comunicación, condiciones de trabajo, satisfacción y autoevaluación; y la eficiencia se evaluó mediante los criterios de motivación productividad y relaciones interpersonales.

❖ TITULO: “Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar – Chimbote 2014.”

AUTOR: Paola Juliana Cayetano Saldaña

AÑO: 2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

TIPO:

METODO:

DISEÑO:

COMENTARIO: El objetivo de este estudio fue determinar de qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la financiera, para lo cual se hizo una encuesta dirigida a los colaboradores, posteriormente se complementó con temas sobre condiciones laborales, salario, clima organizacional, motivación, es el estrés laboral, desempeño laboral.

Ya como resultado se concluyó que las condiciones laborales no contribuyen al buen desempeño de los colaboradores, las relaciones interpersonales de la empresa no son favorables en donde la empresa promueve poco la comunicación en la financiera.

- ❖ TITULO: “Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas.”

AUTOR: Helen Carol Gamarra Ramírez

AÑO: 2014

UNIVERSIDAD: Pontificia Universidad Católica del Perú

TIPO: Cualitativo

METODO:

DISEÑO: No experimental

COMENTARIO: En esta investigación se tuvo como propósito analizar las percepciones de directivos y docentes acerca de cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa, el desarrollo del estudio brinda información sobre relaciones interpersonales, énfasis en cumplimiento de tareas, reconocimiento y valoración del trabajo realizado, situaciones cotidianas que influyen y afectan el desempeño de directivos y docentes.

- ❖ TITULO: “El clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM CONTRATISTAS S.A.C”

AUTOR: Luis Alberto Sánchez Díaz

AÑO: 2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

TIPO: cuantitativo

METODO: deductivo

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: El objetivo de esta tesis es determinar la relación del clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la constructora, en donde busca ayudar al personal y la organización a alcanzar sus objetivos, mejorando el desempeño y las aportaciones del personal a la organización mediante dimensiones como el nivel de autonomía, el grado de estructura y las obligaciones impuestas por sus supervisores inmediatos, el tipo de recompensa y remuneración que reciben los trabajadores.

❖ TITULO: “Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014.”

AUTOR: Julio César Cabello Chávez

AÑO: 2015

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

TIPO: mixto

METODO:

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: Esta investigación tiene como objetivo determinar la percepción sobre el clima organizacional en internos de medicina de un hospital, en donde un el interno de medicina se encuentra en condiciones laborales críticas y el desenvolvimiento de sus actividades pasa por frecuentes situaciones de estrés y exigencia lo cual puede afectar sus percepciones sobre el ambiente en donde se desenvuelve laboralmente.

❖ TITULO: “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos.”

AUTOR: Natalia Francesca Castillo Dávila

AÑO: 2014

UNIVERSIDAD: Pontificia Universidad Católica del Perú

TIPO: mixto

METODO:

DISEÑO: no experimental

COMENTARIO: esta investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Clima organizacional por diferentes autores

- Según Martín (1990). conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (p.97).
- Según Werther y Davis (1989). el clima se perciba tanto de manera directa o indirecta por los colaboradores de una organización y que este tendrá una influencia en el comportamiento y rendimiento laboral. Esta definición es importante, ya que menciona el impacto, tanto positivo como negativo, que tiene el clima tanto en la conducta como en la productividad o desempeño de los colaboradores.(p.112)
- Según Chiavenato (2007). El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (p.59).
- Según Gibson (1996). El clima organizacional se refiere al grupo de características que describen una organización y que, a) la distingue de otras; b) son de permanencia relativa al tiempo; c) influye en la conducta de las personas en la organización.
- Según Brow y Moberg (1990). establecen que el clima está referido a un conjunto de características del medio ambiente interno organizacional y como tal son percibidos por los miembros de ésta.
- Según Hellrieger y Slocum (1974), establecen que el clima organizacional es la descripción de una serie de atributos que son observables por los miembros de la organización y no es posible medirlo directamente, sin embargo puede ser gestionado, y se asume que los individuos que forman parte de un subsistema determinado deben tener percepciones semejantes sobre su clima
- Según Goncalves (1999) “el clima organizacional es un factor multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección entre otros”. Estos elementos se unifican para formar un clima particular dotado de características únicas y propias, que presenta de cierta manera, la personalidad, de una organización y repercute en el comportamiento de los individuos en su entorno de trabajo

- Según Bishop (2003), establece un concepto de medida del clima organizacional en situaciones cotidianas, según indica es en las situaciones cotidianas que no necesitan de responsabilidades mayores para los trabajadores donde se ven los problemas específicos que presenta el clima organizacional de la empresa, de igual modo, insiste en la medición de las situaciones que no tendrían por qué tener relevancia en la productividad de la empresa.
- Según Alcóver de la Hera (2004), nos dice que el clima organizacional está constituido por “las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella, y que representa un concepto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas. (p.180)
- Según según Martínez Santos en Bris (2008) “existen dos factores a considerar en cada organización: la estructura y los procesos”. Con respecto a la estructura puede considerarse los factores físicos, y en relación a los procesos a las características internas de la organización. Entonces el clima se conforma como el producto de estos aspectos circunscriptos y aplicados en un ámbito laboral establecido. (p.108)

2.2 1.1 Definición de sus dimensiones

a. Estructura organizacional según autores

- Según Robbins, (2009). La estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades., estas a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. Después de ello se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización.
- Según Muñoz, (1999). La estructura de una organización es el conjunto de sus elementos y de las relaciones entre ellos.
- Según Merton, (2002). “Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones esta funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización.” (p.275)

- Según Chiavenato, (2002). “Una organización es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos”.(p.369)

b. Trabajo en equipo según autores:

- Según Gómez y Acosta (2003). Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas.
- Según Robbins (1999) precisa más la diferencia entre grupos y equipos, cuando plantea que la meta de los grupos de trabajo es compartir información, mientras que las de los equipos es el desempeño colectivo. La responsabilidad en los grupos es individual, mientras que en los equipos es individual y colectiva. En cuanto a las habilidades, en los grupos éstas son aleatorias (es decir, casuales) y variables, mientras que en los equipos son complementarias. La diferencia principal que señala es que “un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado” mientras que un grupo se limita a lograr determinados objetivos.

c. Normas de trabajo según autores:

- Según Litwing y Stringer, (1968). Percepción sobre el interés que pone la organización en el cumplimiento de normas, de procedimientos, políticas y pautas de rendimiento.
- Según la Organización Internacional del Trabajo, (1996) Las normas internacionales del trabajo se desarrollaron con el fin de constituir un sistema global de instrumentos relativos al trabajo y a la política social, sostenido a su vez por un sistema de control que permite abordar todos los tipos de problemas que plantea su aplicación a escala nacional.

d. Definición de conflictos internos según autores

- Según James A. Cram y Richard K. MacWilliams, (2004) Un conflicto organizacional es una diferencia de opiniones entre los miembros internos de una organización, como la gerencia, empleados, directores y miembros de la junta directiva.

- Según Chiavenato (2009) El conflicto se presenta cuando una de las partes (sea un individuo o un grupo) trata de alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con los esfuerzos de ésta. El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia: constituye una interferencia deliberada, activa o pasiva, para bloquear los intentos de la otra parte por alcanzar sus objetivos.
- Robbin (2013). Un conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe que la otra afecta o puede afectar algo que la primera considera importante.

e. Definición de identidad organizacional según autores

- Según Erikson (1964). La identidad organizacional representa el medio por el cual los grupos de trabajo se orientan a sí mismos hacia la organización y mediante la cual los individuos adquieren su propio sentido de seguridad e identidad como miembros.
- Según Kohut (1984) En general se define identidad organizacional como la base inconsciente de la cultura organizacional. Específicamente es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional. Si bien la identidad organizacional está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes

2.2.2 Calidad de servicio según autores:

- Según Evans & W. Lindsay, (2000). Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.
- Según Sosa, (2006). Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.
- Según Kurtz, (2012). “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”

- Según Anierte, (2013). Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:
 1. Debe cumplir sus objetivos.
 2. Debe servir para lo que se diseñó.
 3. Debe ser adecuado para el uso.
 4. Debe solucionar las necesidades.
 5. Debe proporcionar resultados.

- Según Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

2.2.2.1 Definición de sus dimensiones

a. Definición de capacidad de respuesta según autores:

- Según Meehan, S y Dawson, C (2002). La capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona.

b. Definición de fiabilidad según autores:

- Zeithman, A, Valerie. y Jo Bitner (2002) la fiabilidad es: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”
- Según Allister, M. (1995). La medida en la que una persona esta confiada y deseosa de actuar con base a las palabras, las acciones y las decisiones de otros

c. Definición de competencias personales según autores:

Según Goleman (1995). Capacidad productiva de un individuo en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en un determinado contexto de trabajo.

d. Definición de empatía hacia el usuario según autores:

- Según Zeithman, A, Valarie. y Jo Bitner, (2002). empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.
- Según Mead y Piaget citados por A, Lobo definen la empatía como la habilidad cognitiva, propia de un individuo de tomar la perspectiva del otro o entender

algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.

- Según N, Feshback. (1984). Definió empatía como una experiencia adquirida a partir de emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos de la simpatía, definida como componente emocional de la empatía.
- e. Definición de credibilidad percibida según autores:
 - Según Zeithaml y Berry (1985). indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.

2.3 Definición de términos básicos

- **Motivación:** La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. **(Robbins, 1999:17).**
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir. Chiavenato.
- **Nivel de satisfacción:** se refiere al grado de concordancia entre las expectativas de recompensa y lo que está recibiendo.
- **Liderazgo:** La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores. Richard L. Daft, en su libro La Experiencia del Liderazgo
- **Presión:** Se refiere a la conducta orientada hacia la supervisión estricta y constante del personal docente. En su trabajo el director es principalmente directivo y se preocupa básicamente por el trabajo y el rendimiento. OMS.
- **Capacidad laboral:** Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.
- Cargo: persona que tiene un empleo importante.
- **Comportamiento laboral:** Es la conducta de las personas en su entorno laboral y la que interactúan con estos.
- **Conflicto:** Es un enfrentamiento de posiciones que surge entre varias personas o grupos de persona, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos que persigue la otra.
- **Desempeño:** Realización de las funciones propias de un cargo de trabajo.

- **Gerencia:** Es un cargo que ocupa el director de una empresa la cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través de los procesos de planteamiento, de organización, dirección de control, a fin de lograr objetivos establecidos.
- **Incentivos:** Es la compensación que otorga la organización al empleado para mantener y desarrollar una fuerza laboral.
- **Selección de personal:** Es una actividad de comparación o confrontación de selección de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictivo.
- **Talento humano:** No solo el esfuerzo o actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimiento, experiencia, motivación, interés vocacional, aptitudes, actitudes, habilidades, potencia y salud.
- **Ausentismo:** Costumbre o practica de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación.
- **Adaptabilidad:** Capacidad para acomodarse una persona mental y físicamente a diversas circunstancias.
- **Rotación:** Es la frecuencia media de renovación de las existencias consideradas, durante un tiempo dado y un parámetro de control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa. Así mismo se puede referir a la rotación del personal que depende varios aspectos controlables e incontrolables.
- **Enriquecimiento del puesto:** Es un enfoque que busca rediseñar los puestos de trabajo para incrementar la motivación y satisfacción en el empleo.
- **Calidad:** Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa (Fuente: Kurtz, 2012)
- **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Fuente: RAE)
- **Servicio:** Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. (Fuente: Sangüesa, 2006)
- **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. (Sandoval, 2006)
- **Confiabilidad:** Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. (Hernández, 2003)
- **Eficacia:** Se mide comparando los resultados realmente obtenidos con lo previstos independientemente de los medios utilizados.
- **Eficiencia:** Es establecer el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio.

2.3 Hipótesis

Según Hernández, R. et al. (2014) señalan que “la hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas al fenómeno investigado”. (p.104)

2.4.1 Hipótesis general:

- Si optimizamos el clima organizacional de manera oportuna entonces influirá eficientemente en la calidad de servicio dentro de la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2017.

2.4.2 Hipótesis específica:

- Si reestructuramos adecuadamente la estructura organizacional, entonces se agilizará la capacidad de respuesta en los procedimientos burocráticos en la municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el periodo 2017.
- Si definimos adecuadamente los trabajos en equipos entonces influirá de manera segura y eficiente la confiabilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el periodo 2017.
- Si aplicamos adecuadamente las normas de trabajo entonces influirá de manera favorable en las competencias personales de los trabajadores, para así lograr una calidad de servicio en la atención, en la municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac periodo 2017.
- Si disminuimos gradualmente los conflictos internos entonces influirá significativamente en la empatía percibida por el usuario en la Municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el periodo 2017.
- Si incentivamos adecuadamente la identidad organizacional en todos los trabajadores entonces influirá directamente en la credibilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el periodo 2017.

2.5 Variables

Según Hernández, R. (2003) “Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.”

A continuación presento las variables independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones:

X: Clima Organizacional

- X1:** Estructura Organizacional
- X2:** Trabajo en equipo
- X3:** Normas de trabajo
- X4:** Conflictos internos
- X5:** Identidad organizacional

Y: Calidad de Servicio

- Y1:** Capacidad de respuesta
- Y2:** Fiabilidad del usuario
- Y3:** Competencias personales
- Y4:** Empatía
- Y5:** Credibilidad percibida

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Según Tamayo y Tamayo (2003) “la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría.”

Por otra parte Arias (2006) señala que “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”.

➤ Clima organizacional (variable independiente)

Según Chiavenato (2007) afirma que:

El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (p.59)

➤ Calidad de servicio (variable dependiente)

Según Evans & W. Lindsay, (2000) afirma que “Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de

políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradecer o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.”

2.5.2 Definición operacional de la variable

Tamayo y Tamayo (2003), explican que “las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables.”

➤ Clima organizacional (variable independiente)

El análisis del clima organizacional puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima organizacional en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación. También se consideran factores como:

1. El espacio físico donde se desarrolla la actividad
2. Recursos materiales para el desarrollo de la actividad
3. Capacitación para el desempeño
4. Relaciones interpersonales
5. Salarios y gratificaciones o incentivos
6. Comunicaciones internas
7. Políticas de manejo del personal
8. Políticas de calidad

El instrumento a utilizar para medir el Clima Organizacional del departamento será el modelo de cuestionario en base al escalamiento del Perfil de Características Organizacionales de Likert (1976), el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos.

➤ Calidad de servicio (variable dependiente)

El análisis de la calidad de servicio puede elaborarse al realizar un diagnóstico en el servicio percibido, en donde el usuario percibe la calidad de una forma mucho más amplia, para evaluar la calidad de servicio es necesario calcular la diferencia existente entre las expectativas y percepciones mediante una encuesta Likert en donde se considera factores como

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa aplicada

Según Hernández, R. et al. (2014)

Es cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Y es aplicada por que es una investigación peculiar, en donde solucionara el problema de la municipalidad de san Jerónimo.

3.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva

Según Sabino (1986)

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (p. 51)

Correlacional

Según Hernández, R. et al. (2014) “Es correlacional ya que especifica las relaciones entre dos o más variables de estudio en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.”

3.2 Método y diseño de investigación

3.2.1.1 Método De Investigación

En esta investigación se ha utilizado el método deductivo, en donde según Hernández, R. et al. (2014), es deductivo porque usa la lógica deductiva, de lo general a lo particular.

3.2.2 Diseño de investigación

No experimental

Según Hernández, R. et al. (2014), “es no experimental porque los estudios se han realizado sin manipulación deliberada de variables.”

Transeccional o transversal

Según Hernández, R. et al. (2014), “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

3.3 Población y muestra de la investigación

3.1.2 Población

Según Hernández, R. et al. (2014). la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

Según lo señala Balestrini (1997) por población se entiende “un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.137)

La presente investigación se basa en información obtenida de parte de un grupo de trabajadores de la municipalidad y por parte de los usuarios de la municipalidad, para esto se tuvo acceso a la municipalidad, específicamente al área de recursos humanos fue que nos detalló las información acerca de los todos los trabajadores de la municipalidad, todo esto mediante un permiso otorgado por parte de la gerencia municipal. Con respecto a los usuarios se determinó una muestra del total de la población que asiste a realizar trámites diariamente a la municipalidad de San Jerónimo, la clasificación se basó en definir usuarios de entre 20 y 70 años de edad.

- Población para determinar usuarios de la Municipalidad de San Jerónimo

Tabla 3 Aspectos demográficos del distrito de San Jerónimo

Distrito	SAN JERO NIMO
Provincia	ANDAHUAYLAS
Departamento	APURIMAC
Fecha de Creación	21 DE JUNIO 1825
Capital	SAN JERONIMO
Altura capital(m.s.n.m.)	2,965 M.S.N.M
Población Censada - 2007	20,357 habitantes
Superficie(Km2)	273,42km2

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos de la Municipalidad de San Jerónimo

Tabla 4 Población total al 30 de junio, por grupos quinquenales de edad, según departamento, provincia y distrito, 2015.

DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	Total	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59
PERÚ		2,828,387	2,661,346	2,411,781	2,258,372	1,977,630	1,725,353	1,486,312	1,205,103
SAN JERONIMO		2,204	2,943	2,370	1,808	1,586	1,098	863	677

Fuente: INEI

- ❖ Para definir nuestra población se determinó algunas características de usuarios que más asisten a la municipalidad entre ellas se definió la edad promedio de usuarios que son entre 20 y 60 años de edad estos llegan a un total de 13,549 personas según INEI 2015

- Población para determinar a los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO

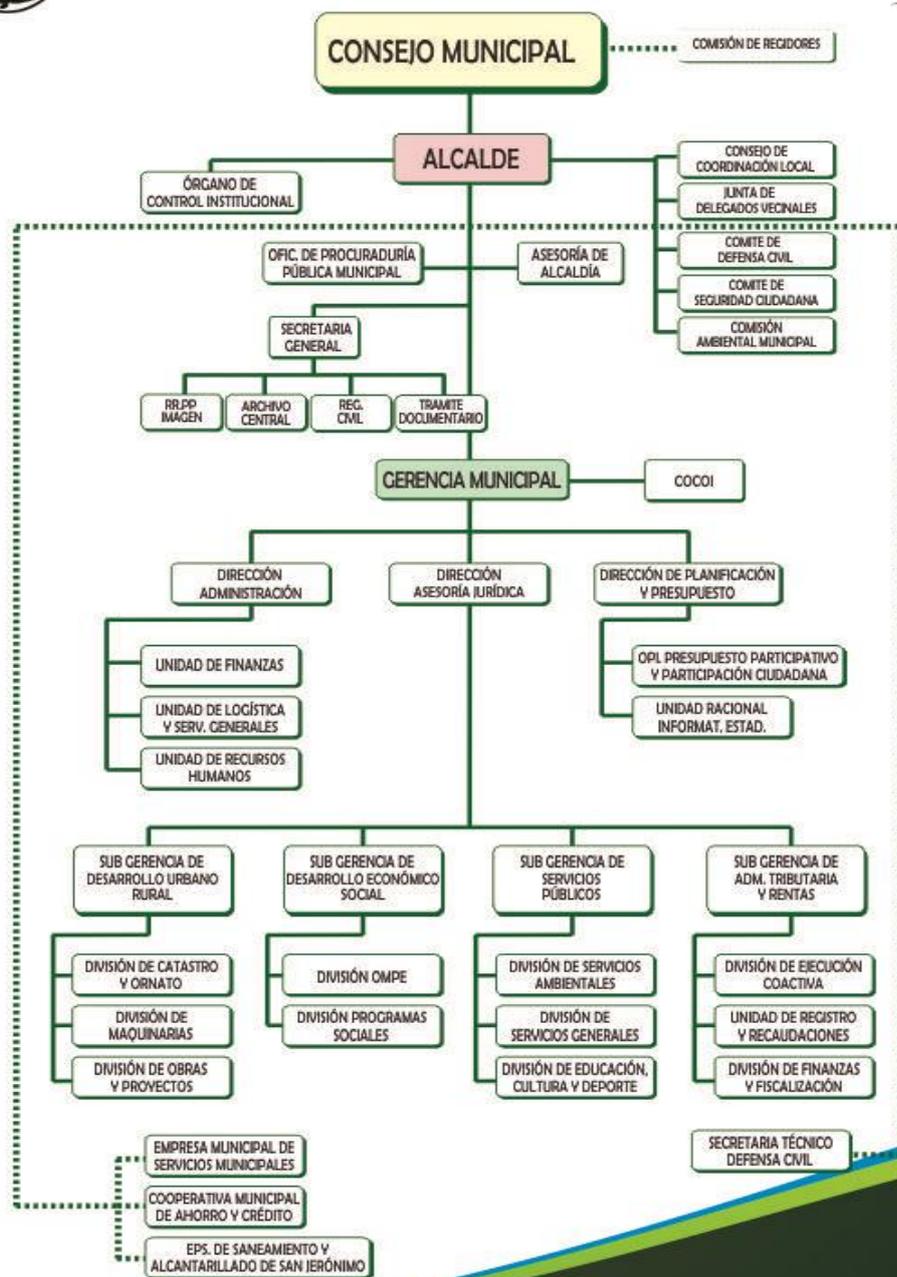


Figura 8: Organigrama de la municipalidad distrital de San Jerónimo
Fuente: portal web municipalidad de San Jerónimo

- ❖ El organigrama de la municipalidad muestra los departamentos con sus respectivas áreas. Según la entrevista previa con el gerente municipal, este nos comentó que existían un total de 60 trabajadores en el área administrativa, el cual utilizaremos como nuestra población al total de ellos.

3.1.3 Muestra

Según Hernández, R. et al. (2014) la muestra es “un subconjunto de la población de interés” (p.175)

Chávez (1994), define la muestra como “una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre esta, los resultados de una investigación” (p. 164)

Para determinar la muestra de usuarios de la municipalidad de San Jerónimo se utilizó la fórmula correspondiente, ya teniendo en cuenta la cantidad de población que son 13,549 personas, hombres y mujeres entre 20 y 60 años, las cuales acuden con más frecuencia a la municipalidad de San Jerónimo

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = N° de elementos de la población

σ = Variación poblacional

Z = Valor de confianza

E = Error maestro

$$n = \frac{13549 \times (0.5)^2 \times (1.96)^2}{(13549 - 1) \times (0.05)^2 + (0.5)^2 \times (1.96)^2}$$

- ❖ Donde n= 373 usuarios

La muestra determinada es una muestra probabilística en donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra y se obtienen definiendo características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestra. Hernández, R. et al (2013)

Para determinar la muestra con respecto a los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo para este caso de esta se trabajará con el total de la población para obtener información más precisa, es decir con 60 trabajadores por lo tanto usamos un tipo de muestra probabilística.

❖ Muestra trabajadores: 60

3.4. Técnicas e instrumento para la recolección de datos

A. Técnicas

Arias (2006) “Las técnicas de recolección de datos pueden considerarse como el procedimiento que utiliza el investigador para recolectar la información necesaria en el diseño de la investigación.” (p.53)

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, observación y entrevista. En la encuesta el instrumento que se empleo fue cuestionario, en donde por un conjunto de preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, en este caso a los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo así como también a los usuarios de la municipalidad mencionada anteriormente. Con respecto a la observación, se pudo evaluar el comportamiento, el desenvolviendo de trabajadores, el estado de ánimo y sobre todo su disposición al servicio de los usuarios. En las mismas circunstancias también se pudo observar el estado de ánimo con que se retiran los usuarios.

Finalmente se logró obtener una entrevista con el gerente de la municipalidad de san Jerónimo, quien amablemente respondió una serie de preguntas con respecto a clima organizacional de su institución gubernamental. En detalle se realizó:

- Observación general
- Entrevista al gerente municipal
- Encuestas a los trabajadores municipales
- Encuesta a los usuarios de la municipalidad

En lo que respecta a la observación, según Hernández, R. et al. (2014) “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables” (p.252)

Con referencia a la entrevista, Hernández, R. et al. (2014) Afirma que”implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (p.233)

La encuesta, según Méndez (1995) “tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas

de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106)

El cuestionario fue de tipo Likert donde estaba planteado en dos aspectos diferentes, se determinó usar la variable “clima organizacional” con 15 preguntas para encuestar a los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, y usar la otra variable “calidad de servicio” con 15 preguntas para encuestar a los usuarios de la Municipalidad de San Jerónimo.

B. Instrumentos

Cuestionario

Según Chasteauneuf, 2009 citado por Hernández et al. (2014), “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.”

En este caso se usó la escala de Likert, según Hernández et al. (2014) es una técnica para medir actitudes, mediante un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones y juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

Este se aplicara tanto a los trabajadores de función administrativa de la municipalidad y a los usuarios. El instrumento contiene 15 preguntas para cada variable en donde consta de 5 alternativas, a las cuales se le otorga valores para su medición.

Las alternativas de los ítems de las dos variables tuvieron la siguiente valoración

- ✓ Totalmente desacuerdo (1)
- ✓ en desacuerdo (2)
- ✓ indiferente (3)
- ✓ De acuerdo (4)
- ✓ Totalmente de acuerdo (5)

El cuestionario que se utilizó en base a la escala de Likert fue el siguiente:

X1: estructura organizacional

1. ¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “eficacia” con lo cual se quiere medir el grado de consecución de las metas y objetivos que tiene la organización por medio de los trabajadores. Se quiere medir también la capacidad de los trabajadores para cumplir responsabilidades. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

2. ¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “eficiencia” en donde se quiere medir la capacidad de los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo a pesar de no poseer aptitudes propias del puesto. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

3. ¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “toma de decisión” con lo cual se quiere medir la capacidad de juicio o elección entre dos o más opciones que posee los jefes de área, si estos son reconocidos en el proceso de decisión. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

X2: Trabajo en equipo

4. ¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?

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

Justificación o sustentación

- Esta pregunta corresponde al indicador “responsabilidad” con lo cual se quiere medir el grado para asumir conscientemente sus tareas designadas y asumir la consecuencia de estas de los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

5. ¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?

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

Justificación o sustentación

- Esta pregunta corresponde al indicador “compromiso” el cual quiere medir el grado de decisión personal de los trabajadores con sus propios compañeros, la contribución a crear un clima positivo y ayudar a los demás. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

6. ¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “confianza” el cual quiere medir el grado de seguridad que los trabajadores tienen frente a sus superiores, determinar si el exceso de confianza afecta el clima organizacional en la municipalidad de San Jerónimo. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

X3: Conflictos Internos

7. ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “entorno físico” el cual quiere medir las condiciones estructurales de la municipalidad, ruido, iluminación, calidad de aire, etc. El cual pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y actitudes de los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

8. ¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “individualismo” el cual quiere medir la tendencia de los trabajadores a obrar según su propia voluntad, sin aceptar la opinión de los demás que pertenecen al mismo equipo de trabajo. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

9. ¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “diferencias” el cual quiere medir los problemas que suscitan por falta de comunicación. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

X4: Identidad Organizacional

10. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?

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

Sustentación o justificación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “reconocimiento” el cual quiere medir el grado de satisfacción personal para sentirse a gusto en su trabajo y el grado de reconocimiento frente a sus superiores. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

11. ¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “sentido de pertenencia” el cual quiere medir el grado de identidad con el grupo de trabajo al cual pertenecen. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

12. ¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?

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

Justificación o sustentación:

- Esta pregunta corresponde al indicador “lealtad” el cual quiere medir la actitud de profundo compromiso de los empleados con la organización. Los valores otorgados para las alternativas se encuentra en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

X5: Normas de Trabajo

13. ¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “sanciones” el cual quiere medir el grado de incumplimientos que existe dentro de la organización, y si existe algún tipo de sanción si se comete faltas. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

14. ¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “recompensa” el cual quiere medir el grado de satisfacción del personal al obtener beneficios tangibles o intangibles por un trabajo bien hecho de acuerdo a los objetivos planteados. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

15. ¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “tiempo” el cual quiere medir si el tiempo de trabajo es suficiente para cumplir con las actividades o si la cantidad del personal que existe es mínima frente a la cantidad de trabajo que existe en la municipalidad. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

Y1: capacidad de respuesta

1. ¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “tiempo” el cual quiere medir el tiempo que el personal demora en atender un trámite, si el usuario está satisfecho con el tiempo establecido. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

2. ¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “conocimiento” el cual quiere medir el conocimiento que posee el personal sobre su organización, misión, visión, objetivos, para luego mediante un lenguaje sencillo transmitir su conocimiento al usuario, e informarle objetivamente sus derechos y obligaciones. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

3. ¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?

- (5) Totalmente desacuerdo
- (6) En desacuerdo
- (7) Indiferente
- (8) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “eficiencia” el cual quiere medir la capacidad del personal para desenvolverse en su puesto, si el usuario aprecia la eficiencia del trabajador. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

Y2: Fiabilidad

4. ¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “confianza” el cual quiere medir la habilidad para transmitir confianza al cliente. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

5. ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “disposición” el cual quiere medir la facilidad que el trabajador muestra para atender al usuario, si este muestra interés en resolver rápido un trámite. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

6. ¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “satisfacción” el cual quiere medir el grado de satisfacción que el usuario percibe a la hora de realizar un trámite Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

Y3: competencias personales

7. ¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?
- (1) Totalmente desacuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (3) Indiferente
 - (4) De acuerdo
 - (5) Totalmente de acuerdo

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “capacidad” el cual quiere medir la capacidad intelectual del trabajador percibida por el usuario. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

8. ¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?
- (1) Totalmente desacuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (3) Indiferente
 - (4) De acuerdo
 - (5) Totalmente de acuerdo

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “eficiencia” el cual quiere medir el grado de eficiencia que el personal mostro en determinado momento frente al usuario. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

9. ¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?
- (1) Totalmente desacuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (3) Indiferente
 - (4) De acuerdo
 - (5) Totalmente de acuerdo

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “aptitud” el cual quiere medir la capacidad y conocimiento en gestión municipal que el personal transmite a los usuarios. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

Y4: empatía hacia el usuario

10. ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?
- (1) Totalmente desacuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (3) Indiferente
 - (4) De acuerdo
 - (5) Totalmente de acuerdo

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “cortesía” el cual quiere medir el grado de consideración que el personal trasmite al usuario y si este percibe tal consideración. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

11. ¿Considera usted que es necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “valores” con el cual se quiere medir las actividades que realiza el personal en el marco de su profesión. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

12. ¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “compromiso” con el cual se quiere medir el grado de consideración que el personal muestra y el compromiso que muestra por solucionar los problemas el cual el usuario percibe. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

Y5: Credibilidad percibida

13. ¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “quejas” el cual quiere medir el grado en el que una amonestación al personal mejoraría su actitud frente al usuario. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

14. ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “eficacia” el cual quiere medir el grado de eficacia de la gerencia municipal por mejorar la rapidez en trámites. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

15. ¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?

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

Justificación o sustentación:

Esta pregunta corresponde al indicador “capacitación” el cual quiere medir desarrollo del personal para mejorar su desenvolvimiento. Los valores otorgados para las alternativas se encuentran en orden ascendente, la primera alternativa tiene un valor de un punto y la última 5 puntos.

3.2 Validez y confiabilidad de del instrumento

- La fiabilidad de este cuestionario se realizara por medio de coeficiente del Alfa de Crobach, al realizar la correlación entre los ítems el valor del alfa mayor a 0.724 el cual indica el cuestionario es fiable.
- Las preguntas del cuestionario han sido validadas por tres expertos en el tema para esto se presentaron los documentos pertinentes para su evaluación.

Tabla 5 *Presentación de expertos*

Nombre de experto	Grado académico	Institución
Jaime Pio Sueldo Mesones	Doctor	UAP
José Sanguinetti Smith	Magister	UAP
Eduardo Bernales Aranda	Doctor	Universidad Autónoma del Perú

Fuente: Elaboración propia

Luego de analizar y haber tomado en cuenta los ítems necesarios para la validación, cada experto hizo llegar su validación correspondiente y el puntaje otorgado en el promedio de valoración.

Tabla 6 *Resumen de validación de instrumento*

Nombre del experto	Puntaje otorgado		Promedio de evaluación	Total
	Cuestionario N°1 “Trabajadores”	Cuestionario N°2 “Usuarios”		
Dr. Jaime Pio Sueldo Mesones	90%	90%	90%	86.6
Mg. José Sanguinetti Smith	90%	88%	89%	%
Dr. Eduardo Bernales Aranda	81%	81%	81%	

Fuente: Elaboración propia con datos de la validación de instrumento

3.3 Plan de recolección y procesamiento de datos

Nombre de la organización:

“Municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú.”

Lugar de la encuesta:

Jr. San Martín N° 204, plaza de armas del distrito de San Jerónimo
Distrito: San Jerónimo

Provincia: Andahuaylas

Departamento: Apurímac

Fecha de encuesta:

Miércoles 08 febrero del 2017 (encuesta a los trabajadores)

Jueves 09 de febrero del 2017 (encuesta a los usuarios)

Viernes 10 de febrero del 2017 (encuesta a los usuarios)

✓ Hora de encuesta:

Ambas encuestas se realizaron a la misma hora:

Inicio de encuesta: 2:00pm

Fin de encuesta: 5:00pm

✓ Toma de instrumento a cargo de:

- Mirian Montoya Aldonate
- Lina Bazán Reyes
- Otniel Cabezas Jiménez

✓ Vestimenta:

Formal

✓ Identificación:

Carnet universitario

✓ Cantidad de personas a encuestar

Usuarios: 377

Trabajadores: 60

3.5.1 Procesamiento de datos

Coeficientes rho de Spearman y tau de Kendall

Según Hernández, R. (2014)

Son medidas de correlación de variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra puede ordenarse por rangos. Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escala tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (p.322) El estadístico a utilizar será Correlación de Spearman, ya que la investigación es correlacional causal, y las variables e indicadores son de escala ordinal

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Confiabilidad

4.1.1 Método de Consistencia interna: Alfa de Cronbach

Para el cuestionario “**Determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el año 2016-AÑO 2017**”, se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 30 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,965) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. Estos resultados se presentan de forma detallada en la Tabla 1

Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	30

Tabla 8 Estadísticas de total de elemento

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?	93.30	610.613	.339	.966
2. ¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?	94.09	603.433	.416	.966
3. ¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?	92.81	602.933	.585	.965
4. ¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?	92.81	602.933	.585	.965
5. ¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?	93.34	610.881	.401	.966
6. ¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados?	93.48	592.863	.574	.965
7. ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?	92.81	602.933	.585	.965
8. ¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?	93.59	594.349	.554	.965
9. ¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?	93.52	588.189	.611	.965
10. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?	92.81	602.933	.585	.965
11. ¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?	93.34	610.881	.401	.966
12. ¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?	93.91	605.981	.395	.966

13. ¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?	93.52	588.189	.611	.965
14. ¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?	92.81	602.933	.585	.965
15. ¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?	93.77	597.021	.518	.965
16. ¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?	94.02	578.821	.905	.963
17. ¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?	94.02	578.821	.905	.963
18. ¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?	94.02	578.821	.905	.963
19. ¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?	93.68	598.116	.711	.964
20. ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?	94.02	578.821	.905	.963
21. ¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?	94.30	565.224	.806	.963
22. ¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?	94.24	588.837	.799	.964
23. ¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?	94.02	578.821	.905	.963
24. ¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?	94.30	565.224	.806	.963
25. ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?	94.02	578.821	.905	.963
26. ¿Considera usted que es necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?	94.02	578.821	.905	.963
27. ¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?	94.24	588.837	.799	.964
28. ¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?	94.02	578.821	.905	.963
29. ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?	94.02	578.821	.905	.963
30. ¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?	94.30	565.224	.806	.963

La tabla 8, menciona que para el caso de la estadística total del elemento, evaluando si se elimina alguna pregunta, se llega a la conclusión que los resultados son favorables, dejando las mismas preguntas planteadas. Por lo tanto haciendo un valor promedio de lo obtenido en el Alfa de Cronbach por cada pregunta, se obtiene **0.922** que sobre pasa el límite máximo de 0.7 a 0.9 que indica una **excelente** consistencia interna para esta escala.

4.2 Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad del cuestionario “**Determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el año 2016-AÑO 2017**”

Tabla 9 *Pruebas de normalidad*

Preguntas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?	.222	96	.000	.877	96	.000
2. ¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?	.206	96	.000	.897	96	.000
3. ¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?	.253	96	.000	.817	96	.000
4. ¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?	.253	96	.000	.817	96	.000
5. ¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?	.270	96	.000	.878	96	.000
6. ¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados?	.246	96	.000	.872	96	.000
7. ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?	.253	96	.000	.817	96	.000
8. ¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?	.196	96	.000	.897	96	.000
9. ¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?	.228	96	.000	.870	96	.000
10. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?	.253	96	.000	.817	96	.000
11. ¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?	.270	96	.000	.878	96	.000
12. ¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?	.229	96	.000	.874	96	.000
13. ¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?	.228	96	.000	.870	96	.000
14. ¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?	.253	96	.000	.817	96	.000
15. ¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?	.245	96	.000	.876	96	.000
16. ¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?	.286	96	.000	.843	96	.000
17. ¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?	.286	96	.000	.843	96	.000
18. ¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?	.286	96	.000	.843	96	.000
19. ¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?	.279	96	.000	.874	96	.000
20. ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?	.286	96	.000	.843	96	.000
21. ¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?	.268	96	.000	.790	96	.000
22. ¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?	.289	96	.000	.830	96	.000

23. ¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?	.286	96	.000	.843	96	.000
24. ¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?	.268	96	.000	.790	96	.000
25. ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?	.286	96	.000	.843	96	.000
26. ¿Considera usted que es necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?	.286	96	.000	.843	96	.000
27. ¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?	.289	96	.000	.830	96	.000
28. ¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?	.286	96	.000	.843	96	.000
29. ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?	.286	96	.000	.843	96	.000
30. ¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?	.268	96	.000	.790	96	.000

La tabla 9, por su lado, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova en donde se observa que todas las puntuaciones de cada una de las sub-escalas de las variables, así como el puntaje total, se aproximan a una distribución no normal ($p < 0.05$); por lo tanto se deberá emplear estadísticas **no paramétrica** para su análisis.

4.3 PRESENTACION DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

4.3.1 Preguntas hechas a los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

3.1 ITEM 1:

Tabla 10 *Pregunta 1 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	4	6,7	6,7	8,3
	indiferente	14	23,3	23,3	31,7
	de acuerdo	28	46,7	46,7	78,3
	totalmente de acuerdo	13	21,7	21,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

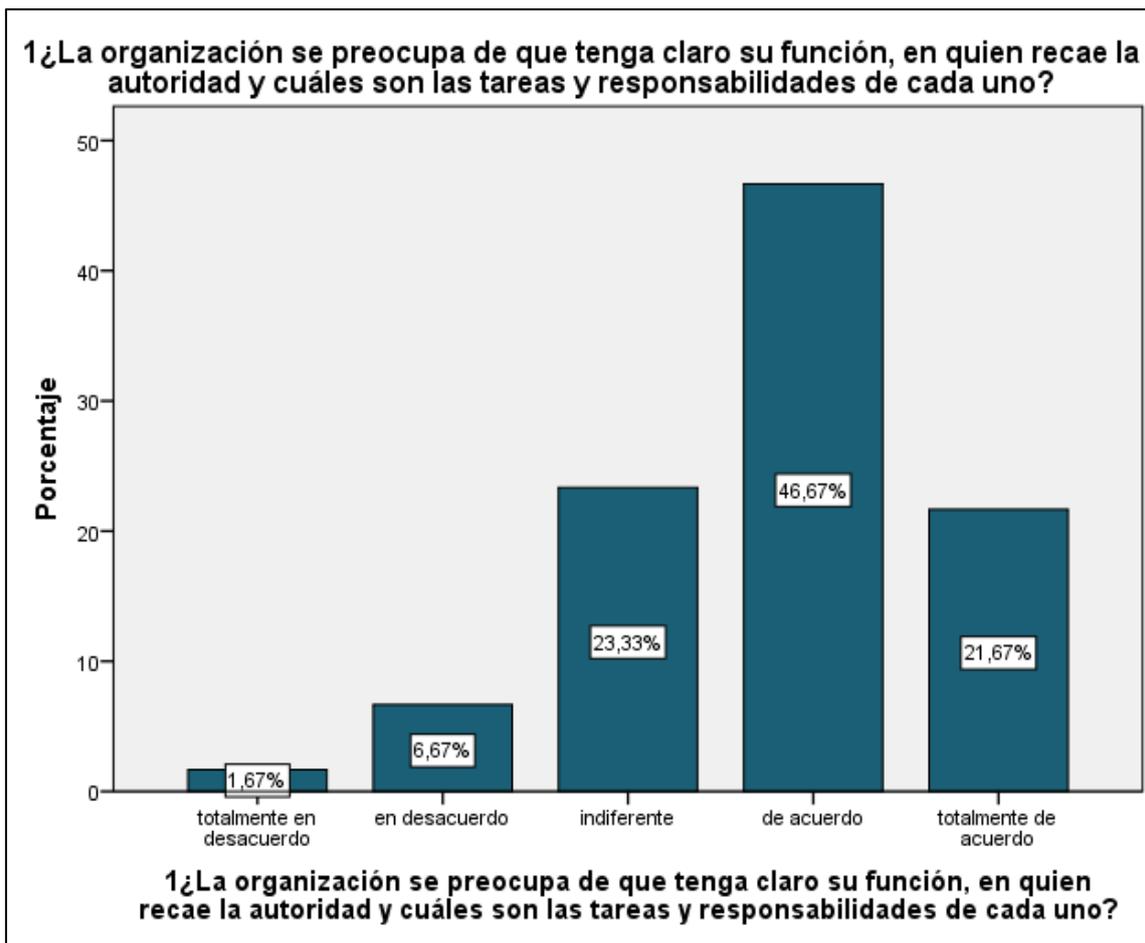


Figura 9 *Pregunta 1 a trabajadores de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 1: Se observa en esta pregunta, que solo un 46,67% está de acuerdo en que la organización define adecuadamente sus funciones y responsabilidades, mientras hay un porcentaje alto de 23.33% que desconoce sobre el tema.

3.2 ITEM 2:

Tabla 11: *Pregunta 2 a trabajadores de la municipalidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	11	18,3	18,3	18,3
	en desacuerdo	10	16,7	16,7	35,0
	indiferente	21	35,0	35,0	70,0
	de acuerdo	12	20,0	20,0	90,0
	totalmente de acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?

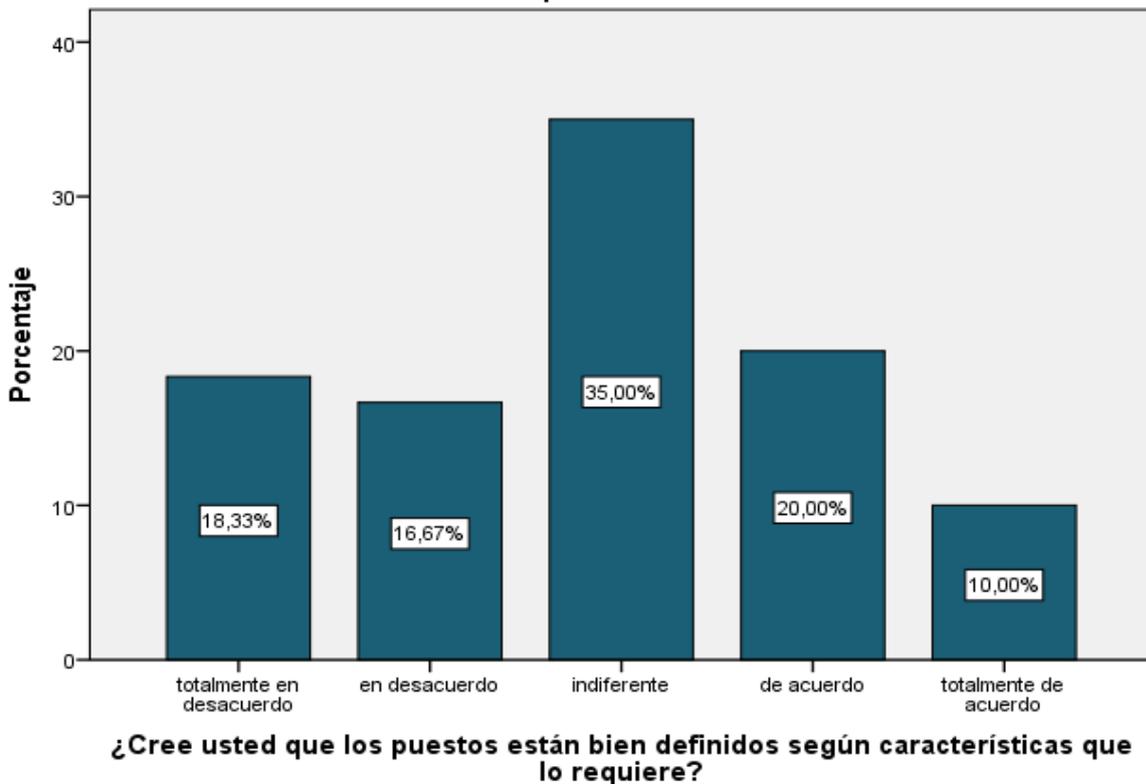


Figura 10. Pregunta 2 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

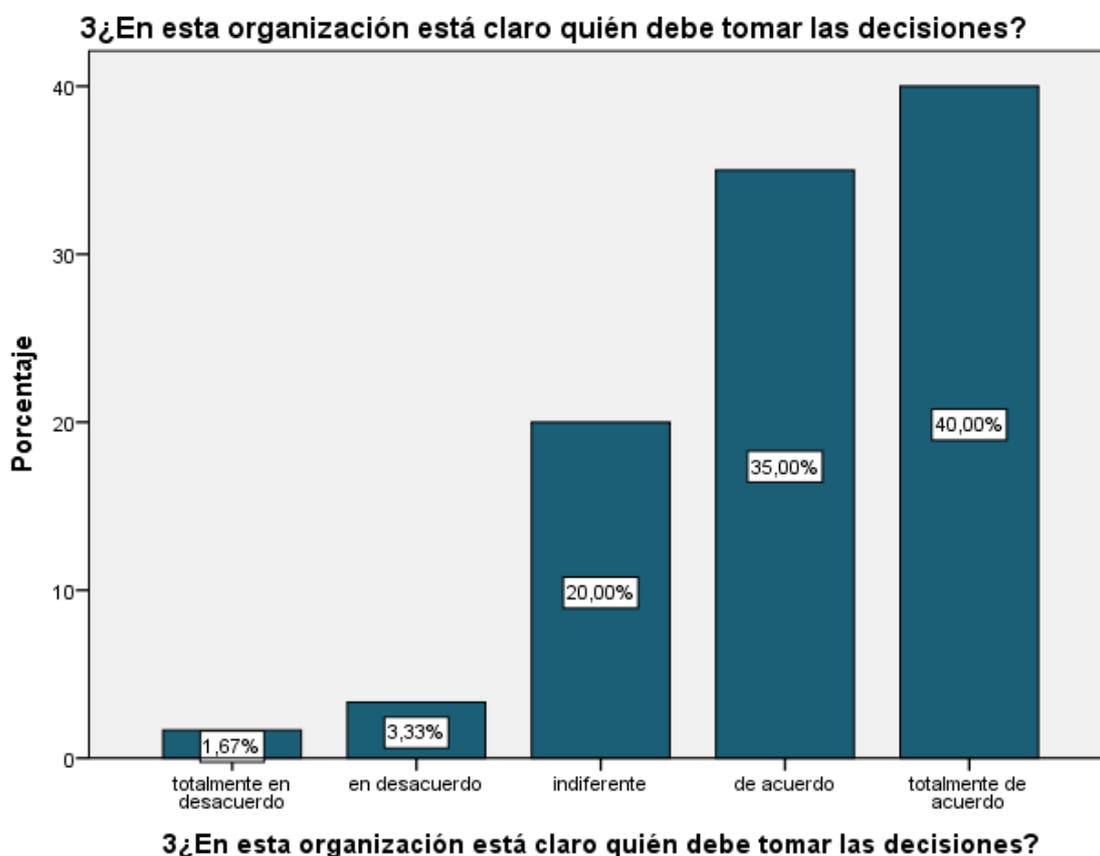
Nota de figura 2: Se observa que para esta pregunta, el 18,33% y 15,67% se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en referencia a que los puestos no se definen adecuadamente según las características que son necesarias para desempeñarse en un puesto, y existe un 35% que se muestra indiferente ante esta problemática, todo esto genera que el personal se sienta disconforme en su puesto de trabajo

3.3 ITEM 3:

Tabla 12 *Pregunta 3 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	2	3,3	3,3	5,0
	indiferente	12	20,0	20,0	25,0
	de acuerdo	21	35,0	35,0	60,0
	totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Pregunta 3 a trabajadores de la municipalidad

Nota de figura 3: Se observa que para esta pregunta, el 40% y 35% de los trabajadores muestran un porcentaje positivo en cuanto a la toma de decisiones dentro de la municipalidad, tienen en claro quien se encarga de esta actividad, dentro de esto también se muestra un 20% que muestra indiferencia a este tem

3.4 ITEM 4:

Tabla 13 *Pregunta 4 a trabajadores de la municipalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
en desacuerdo	2	3,3	3,3	5,0
indiferente	12	20,0	20,0	25,0
de acuerdo	21	35,0	35,0	60,0
totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

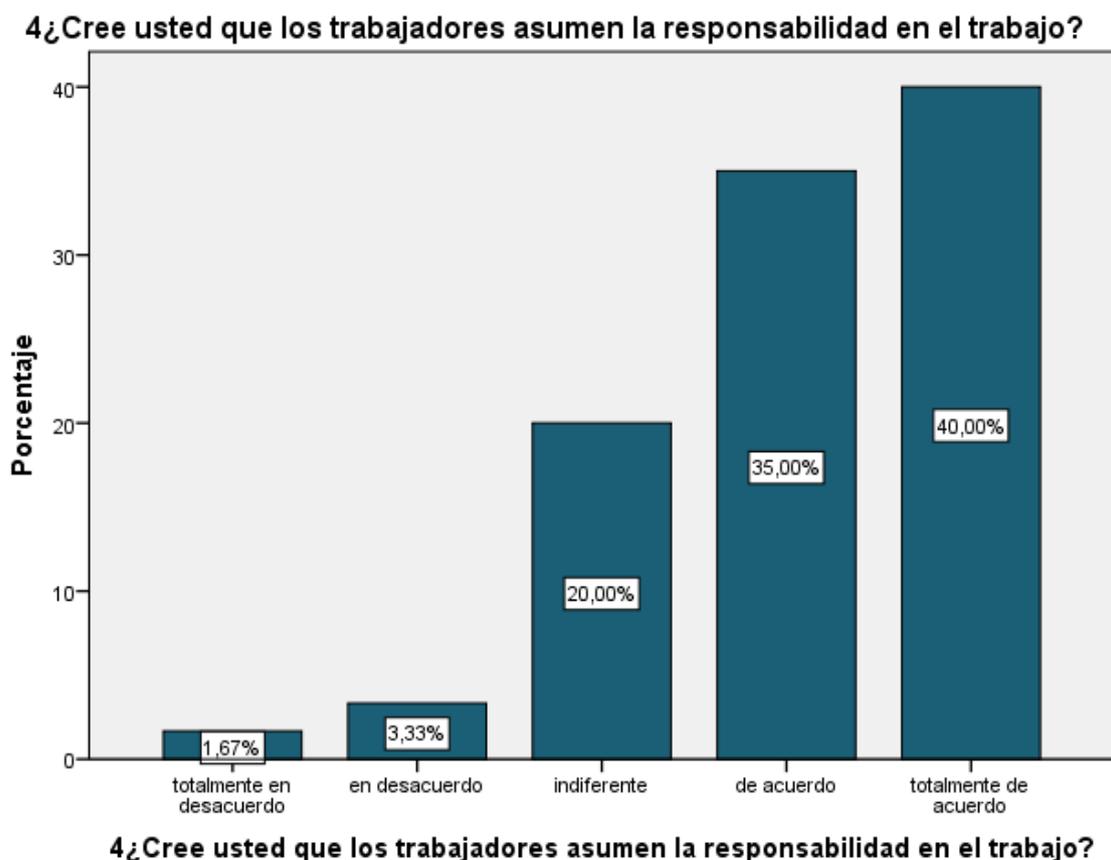


Figura 12. Pregunta 4 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 4: Se observa que para esta pregunta el 40% de los trabajadores consideran que sus compañeros asumen la responsabilidad de su trabajo, mientras que un 20% no sabe al respecto

3.5 ITEM 5:

Tabla 14 *Pregunta 5 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	6	10,0	10,0	11,7
	indiferente	13	21,7	21,7	33,3
	de acuerdo	29	48,3	48,3	81,7
	totalmente de acuerdo	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

5 ¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?

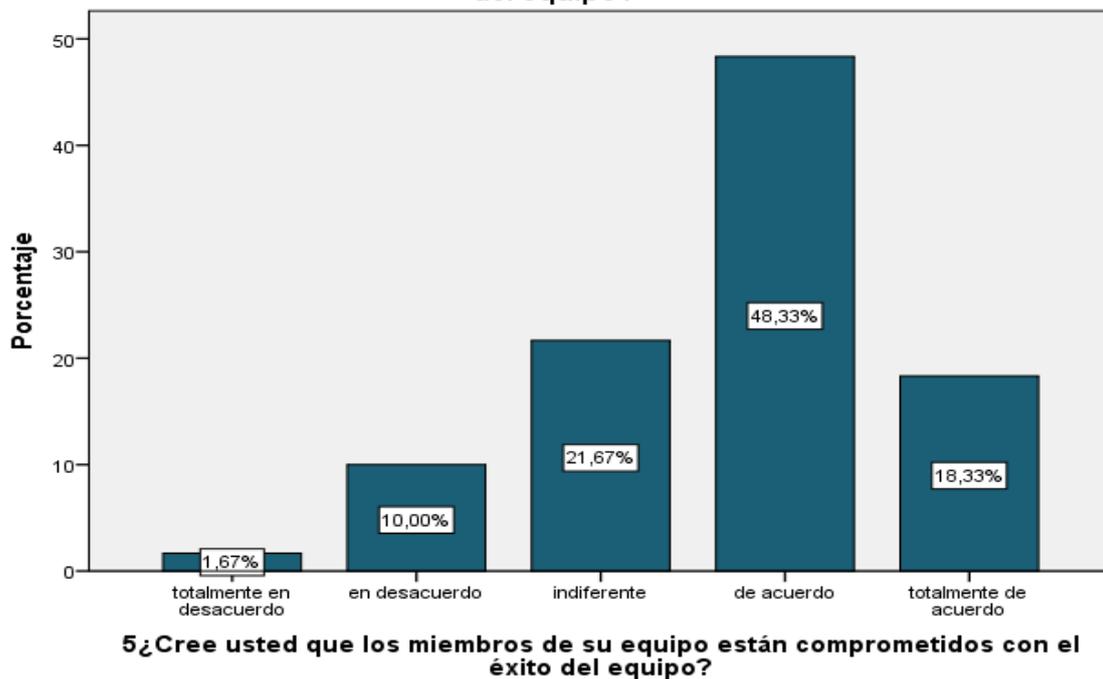


Figura 13. Pregunta 5 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 5: Se observa que para esta pregunta el 48,33% se muestra en acuerdo al considerar que cada miembro de equipo se compromete, mientras que un 10% de los trabajadores se mostraron en desacuerdo.

3.6 ITEM 6:

Tabla 15 Pregunta 6 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	7	11,7	11,7	21,7
	indiferente	11	18,3	18,3	40,0
	de acuerdo	24	40,0	40,0	80,0
	totalmente de acuerdo	12	20,0	20,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

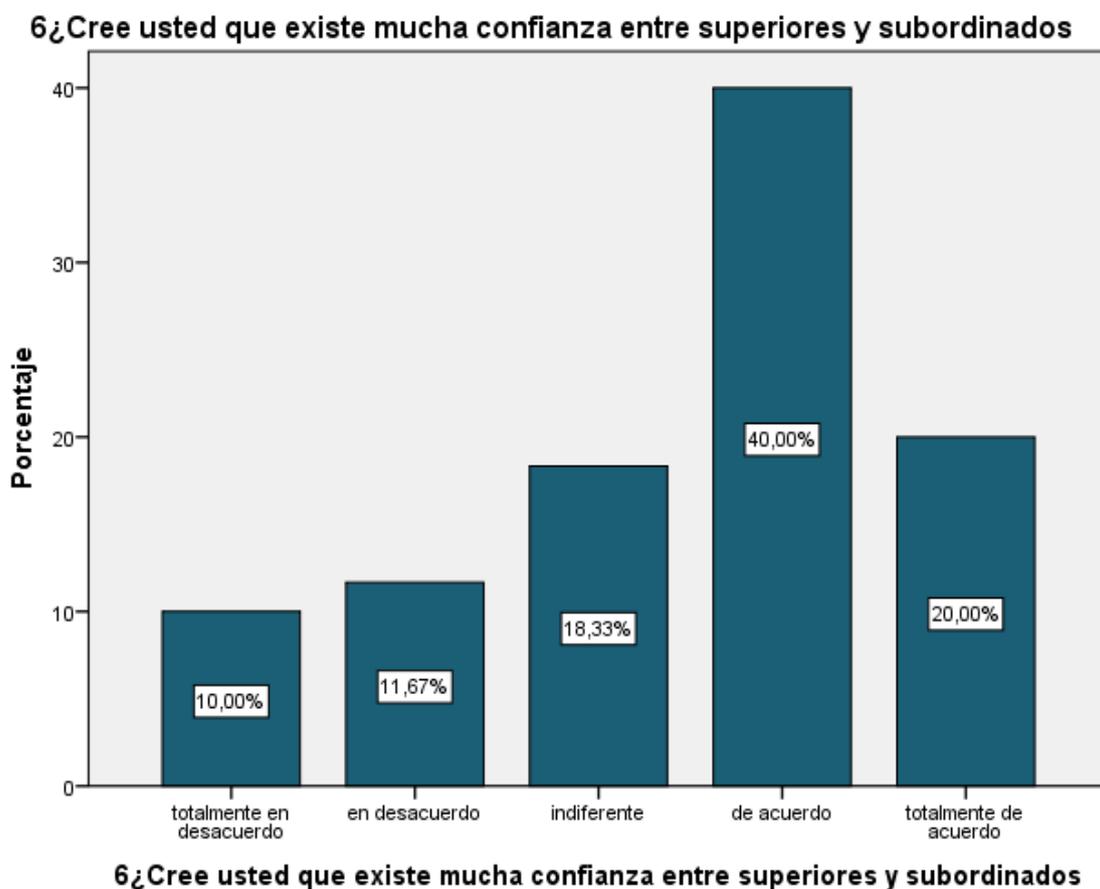


Figura 14 Pregunta 6 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 6: Se observa que para esta pregunta que el 40% de los trabajadores se mostraron en acuerdo al considerar que los jefes o superiores muestran algún tipo de confianza hacia sus colaboradores, mientras un 11,67% considera que esto no es así.

3.7 ITEM 7:

Tabla 16 Pregunta 7 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	2	3,3	3,3	5,0
	indiferente	12	20,0	20,0	25,0
	de acuerdo	21	35,0	35,0	60,0
	totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

7 ¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?

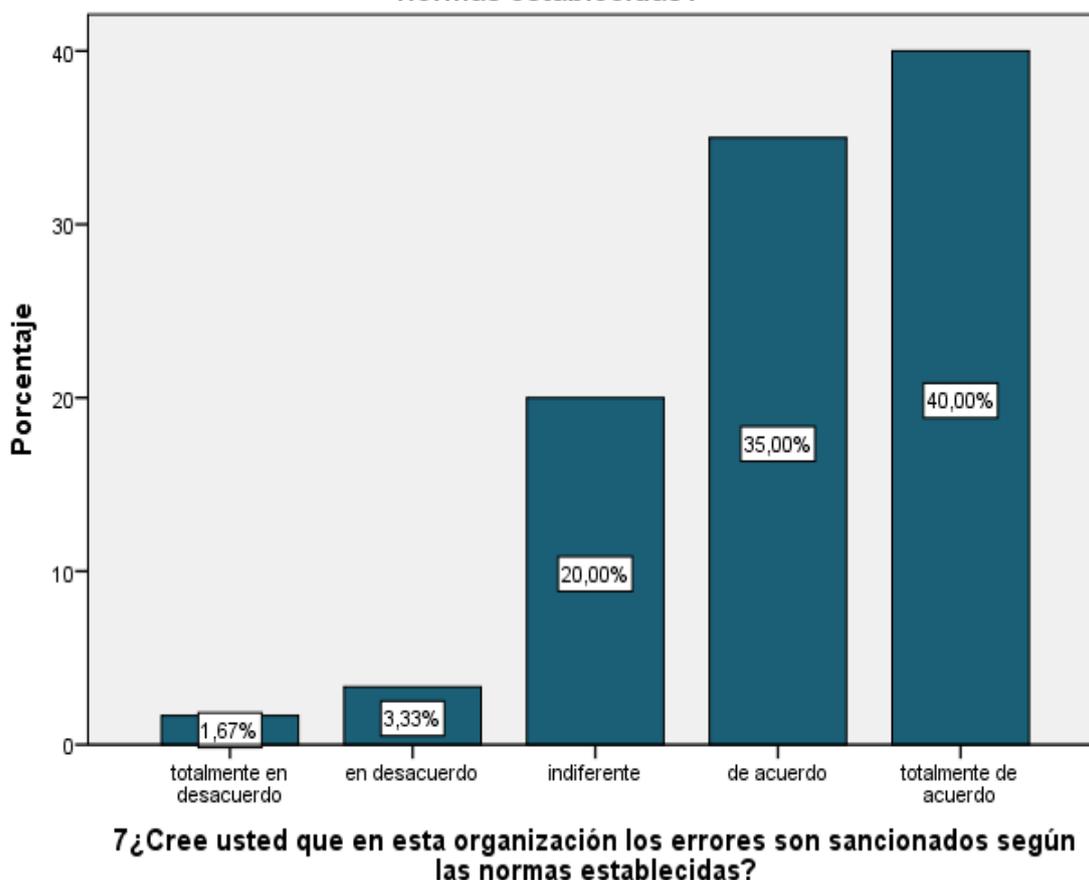


Figura 15 Pregunta 7 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 7: Se observa que para esta pregunta que el 40% de los trabajadores se mostraron totalmente de acuerdo al considerar que la municipalidad sanciona de acuerdo a las normas establecidas en la organización, mientras que un 20% no sabe sobre el tema.

3.8 ITEM 8:

Tabla 17 Pregunta 8 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	10	16,7	16,7	26,7
	indiferente	15	25,0	25,0	51,7
	de acuerdo	19	31,7	31,7	83,3
	totalmente de acuerdo	10	16,7	16,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

8 ¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?

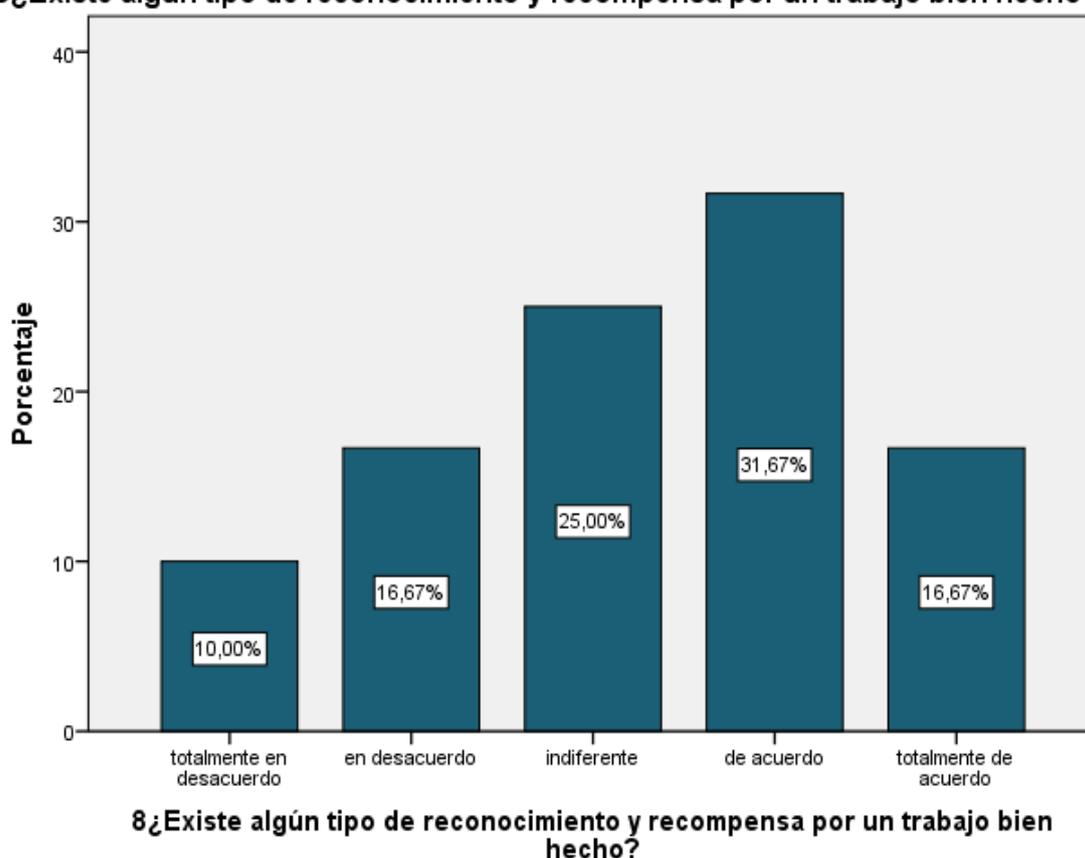


Figura 16. Pregunta 8 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 8: Se observa que para esta pregunta solo el 16,67% de los trabajadores considera que no existe algún tipo de reconocimiento, y 10% se mostró totalmente en desacuerdo a la pregunta hecha, mientras que un 31% considera que si existe un reconocimiento por parte de sus superiores. Un 25% no sabe del tema.

3.9 ITEM 9:

Tabla 18 *Pregunta 9 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	en desacuerdo	15	25,0	25,0	36,7
	indiferente	6	10,0	10,0	46,7
	de acuerdo	18	30,0	30,0	76,7
	totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

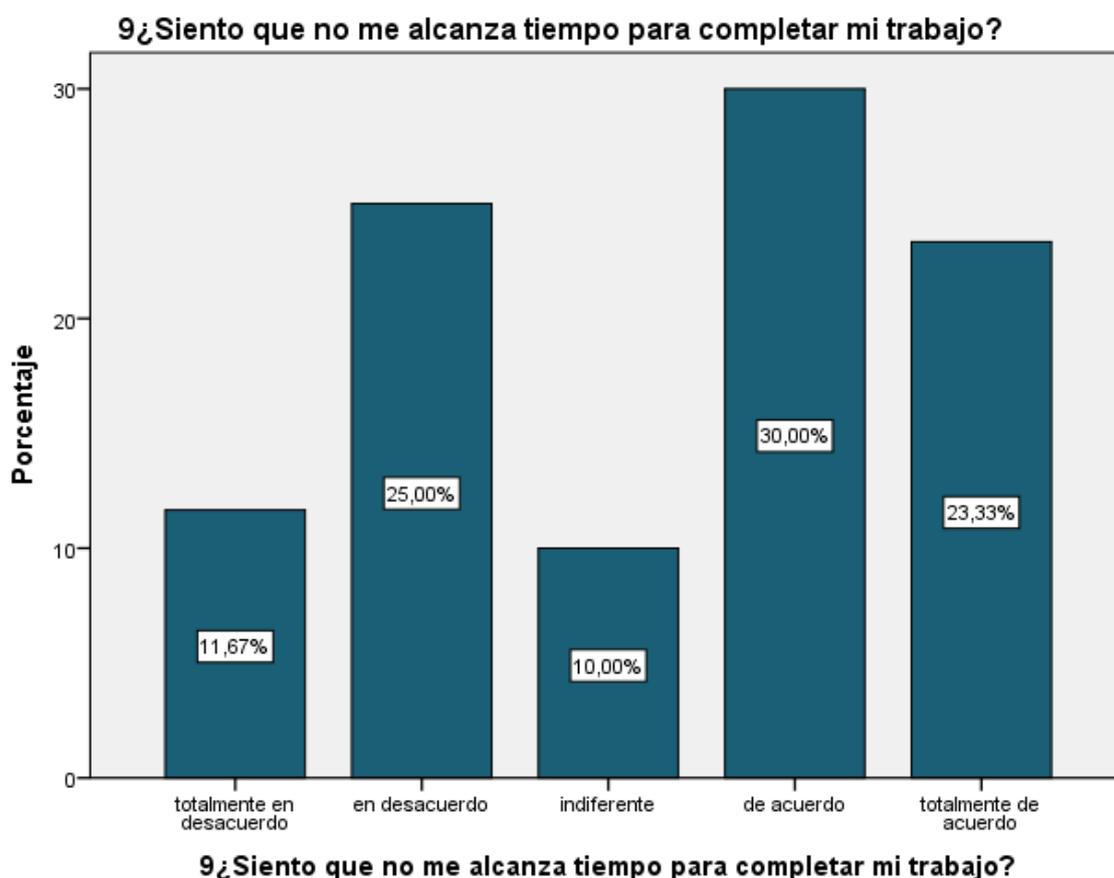


Figura 17 *Pregunta 9 a trabajadores de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 9: Se observa que para esta pregunta que las opiniones de los trabajadores se mostraron divididas casi en porcentajes iguales, un 30% considero que no le alcanza tiempo para culminar sus labores diarias, mientras que un 25% considero que el tiempo es suficiente para culminar sus actividades diarias. Un 10% se mostró indiferente.

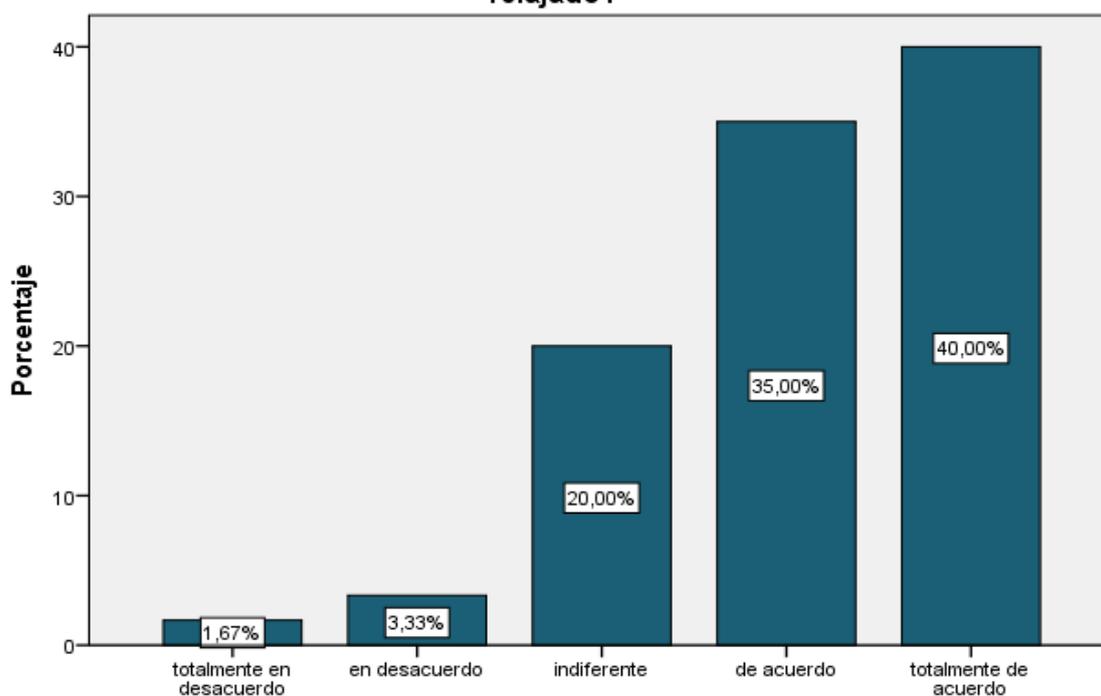
3.9.0 ITEM 10

Tabla 19 *Pregunta 10 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	2	3,3	3,3	5,0
	indiferente	12	20,0	20,0	25,0
	de acuerdo	21	35,0	35,0	60,0
	totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

10 ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?



10 ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?

Figura 18. Pregunta 10 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 10: Se observa que para esta pregunta 40% los trabajadores se mostraron totalmente de acuerdo al considerar que dentro de la municipalidad el ambiente es agradable y cómodo para desarrollar sus labores diarias, mientras un 20 % se mostró indiferente, un 3,33% se mostró en desacuerdo.

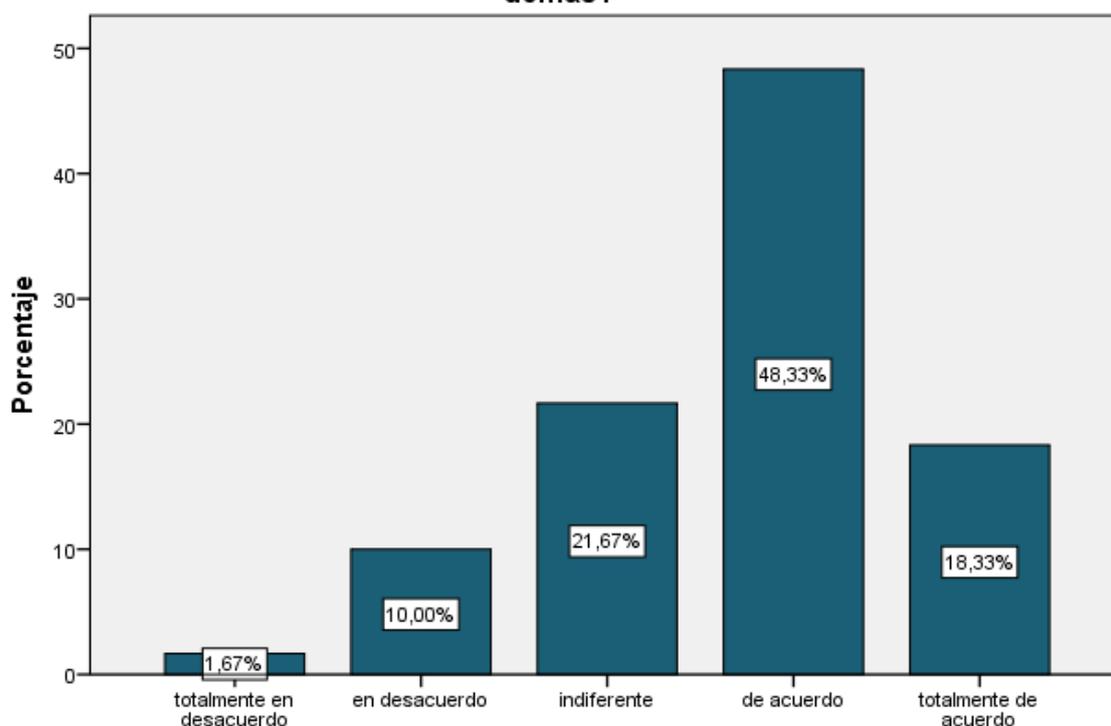
3.9.1 ITEM 11:

Tabla 20 Pregunta 11 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	6	10,0	10,0	11,7
	indiferente	13	21,7	21,7	33,3
	de acuerdo	29	48,3	48,3	81,7
	totalmente de acuerdo	11	18,3	18,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

11¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?



11¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?

Figura 19 Pregunta 11 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 11: Se observa que para esta pregunta un gran porcentaje de trabajadores se mostró de acuerdo con un 48.33% en percibir que la mayoría de los trabajadores muestran indiferencia hacia el resto del grupo, esto suele suceder más que nada con nuevos grupos de trabajos que recién se insertan en la municipalidad. Así como también un 18,33% estuvo totalmente de acuerdo ante esta pregunta.

3.9.2 ITEM 12:

Tabla 21 *Pregunta 12 a trabajadores de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
	en desacuerdo	5	8,3	8,3	23,3
	indiferente	19	31,7	31,7	55,0
	de acuerdo	21	35,0	35,0	90,0
	totalmente de acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Figura 20. Pregunta 12 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 12: Se observa que para esta pregunta un 35% de los trabajadores está de acuerdo al considerar que si existen conflictos internos dentro de la municipalidad, mientras que un 15% asumió que no existe ningún tipo de conflicto, es interesante ver que un 31,67% no opino sobre el tema.

3.9.3 ITEM 13:

Tabla 22 Pregunta 13 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	en desacuerdo	15	25,0	25,0	36,7
	indiferente	6	10,0	10,0	46,7
	de acuerdo	18	30,0	30,0	76,7
	totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

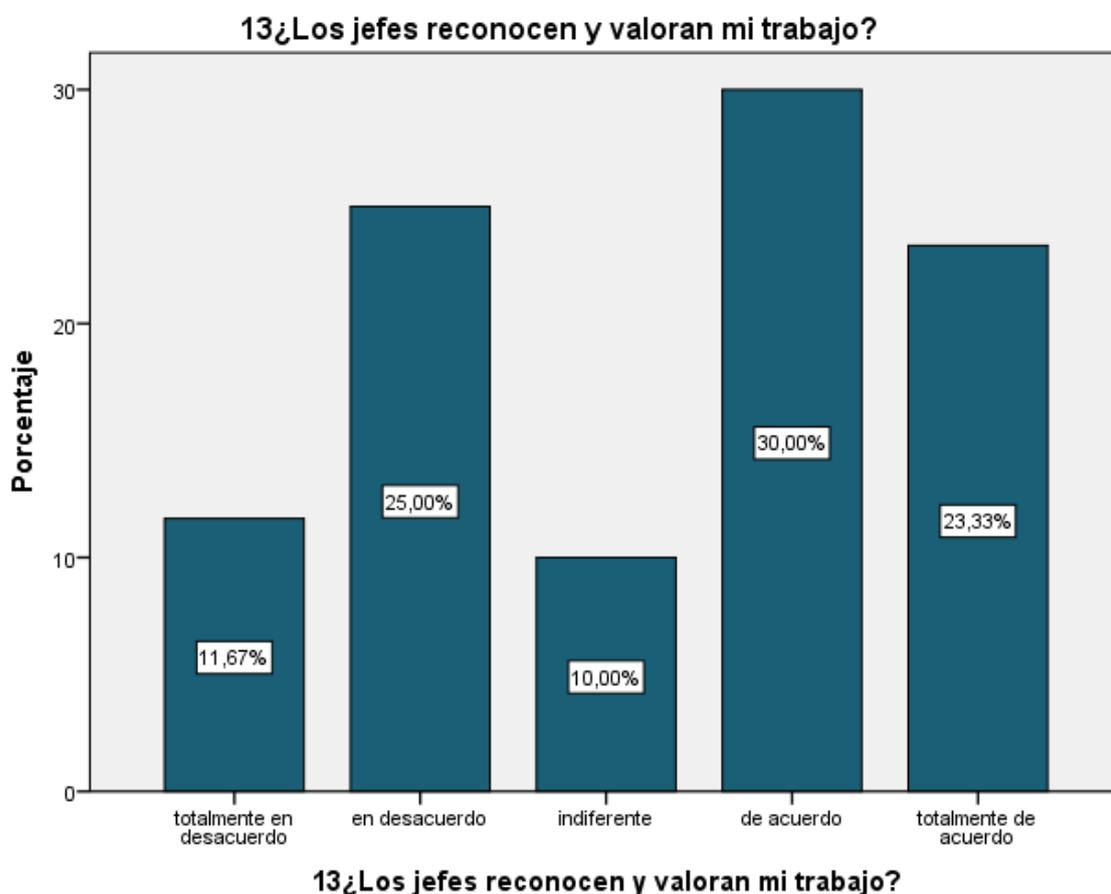


Figura 21 Pregunta 13 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 13: Se observa que para esta pregunta el 30% de los trabajadores considera que sus jefes de alguna u otra forma si aprecian las labores que hacen diariamente, mientras que un 25% cree que los jefes no valoran sus actividades. Aquí se logró encontrar opiniones encontradas.

3.9.4 ITEM 14:

Tabla 23 Pregunta 14 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	en desacuerdo	2	3,3	3,3	5,0
	indiferente	12	20,0	20,0	25,0
	de acuerdo	21	35,0	35,0	60,0
	totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

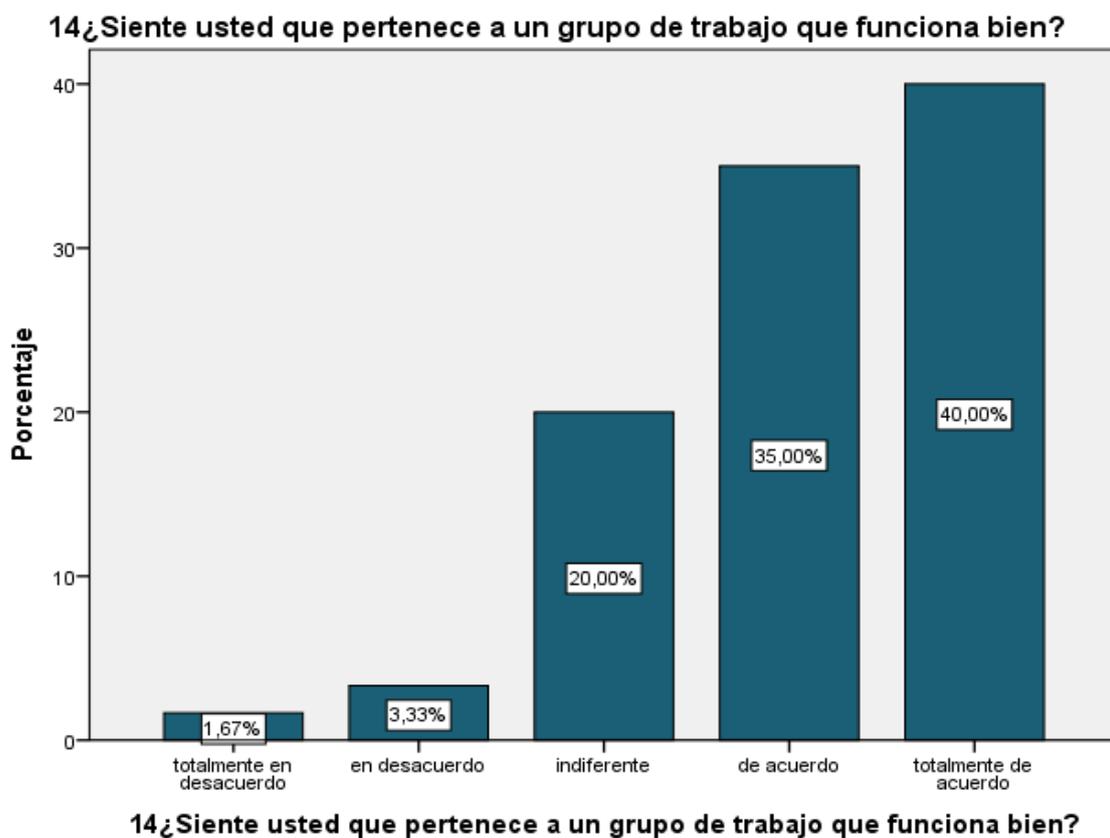


Figura 22 Pregunta 14 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 14: Se observa que para esta pregunta que un 40% de los trabajadores se mostró totalmente de acuerdo al creer que se encuentran en un grupo de trabajo que funciona adecuadamente, solo un 3,33% se mostró en desacuerdo a la pregunta hecha. Así como también un 20% no mostró ningún tipo de opinión al tema.

3.9.5 ITEM 15:

Tabla 24 Pregunta 15 a trabajadores de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	8	13,3	13,3	13,3
	en desacuerdo	10	16,7	16,7	30,0
	indiferente	13	21,7	21,7	51,7
	de acuerdo	25	41,7	41,7	93,3
	totalmente de acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Figura 23 Pregunta 15 a trabajadores de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 15: Se observa que para esta pregunta que el 41,67% se mostró de acuerdo al considerar que la lealtad hacia la municipalidad si existe, mientras que un 16,67% considera que no existe tal lealtad, así como también un 21,67% no tuvo ningún tipo de opinión sobre el tema.

4.3.2 Preguntas hechas a los usuarios de la municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

3.9.6 ITEM 1:

Tabla 25 Pregunta 1 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	28	7,5	7,5	7,5
	en desacuerdo	80	21,4	21,4	29,0
	indiferente	67	18,0	18,0	46,9
	de acuerdo	129	34,6	34,6	81,5
	totalmente de acuerdo	69	18,5	18,5	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?

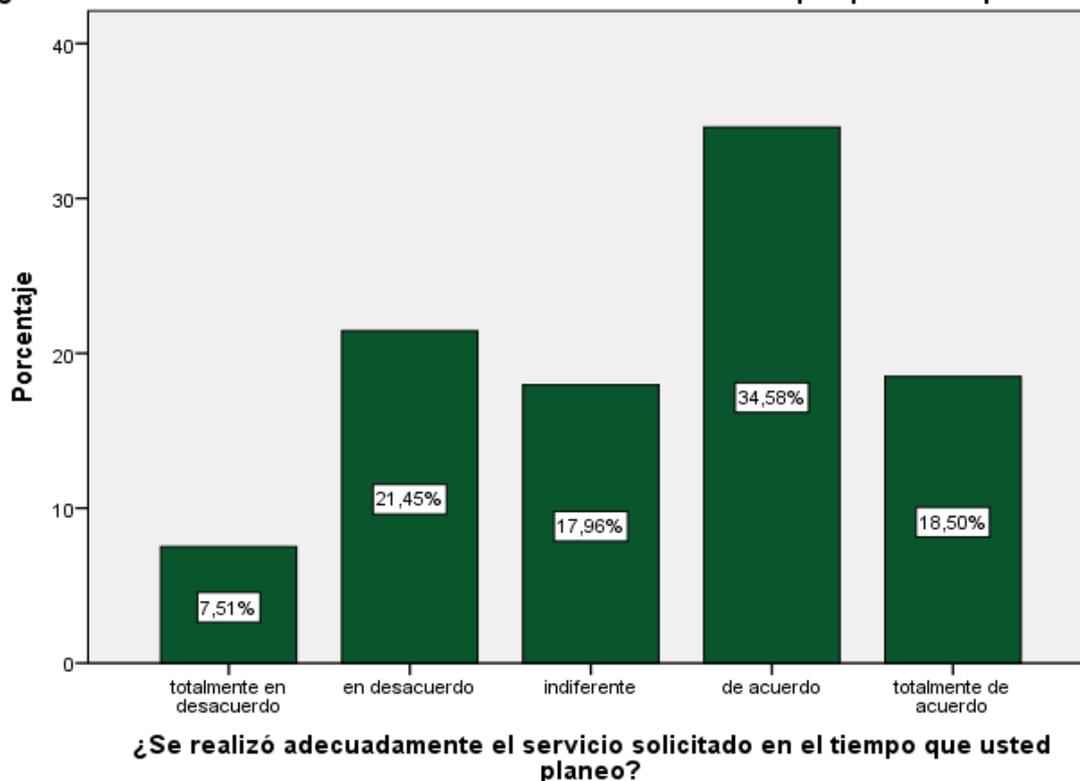


Figura 24 Pregunta 1 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 1: Se observa que para esta pregunta el 34,58% de los usuarios de la municipalidad se considera de acuerdo con la rapidez de los servicios, afirman que no tardaron más de lo normal en realizar aun tipo de trámite, sin embargo aún existe un 21,45% de usuarios que afirman lo contrario, y un 17,96% que se mostró indiferente al tema.

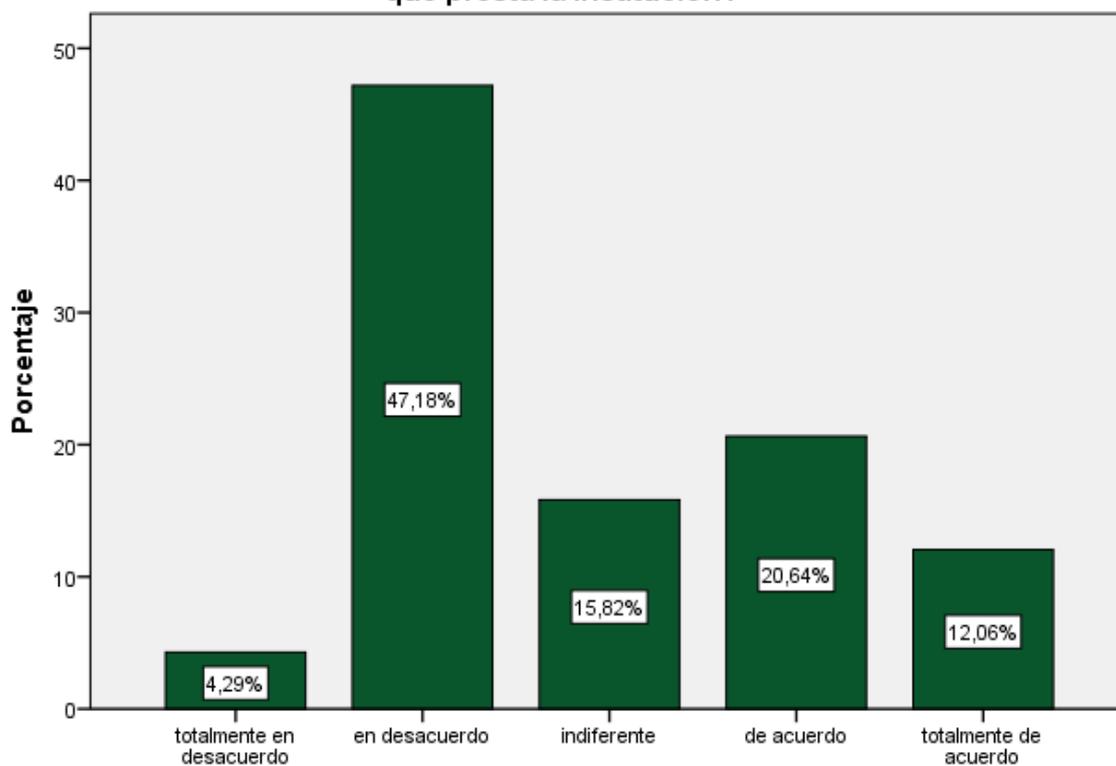
3.9.7 ITEM 2:

Tabla 26 Pregunta 2 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	32	8,6	8,6	8,6
	en desacuerdo	128	34,3	34,3	42,9
	indiferente	63	16,9	16,9	59,8
	de acuerdo	73	19,6	19,6	79,4
	totalmente de acuerdo	77	20,6	20,6	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

2¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?



2¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?

Figura 25 Pregunta 2 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 2: Se observa que para esta pregunta el público está en desacuerdo con un 47,18% con respecto a que los trabajadores no transmiten adecuadamente la información necesaria, de interés de los usuarios de la municipalidad, mientras que un 20,64% está de acuerdo en que los trabajadores si comunican adecuadamente los servicios de la municipalidad.

3.9.8 ITEM 3:

Tabla 27 Pregunta 3 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	16	4,3	4,3	4,3
	en desacuerdo	120	32,2	32,2	36,5
	indiferente	67	18,0	18,0	54,4
	de acuerdo	93	24,9	24,9	79,4
	totalmente de acuerdo	77	20,6	20,6	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

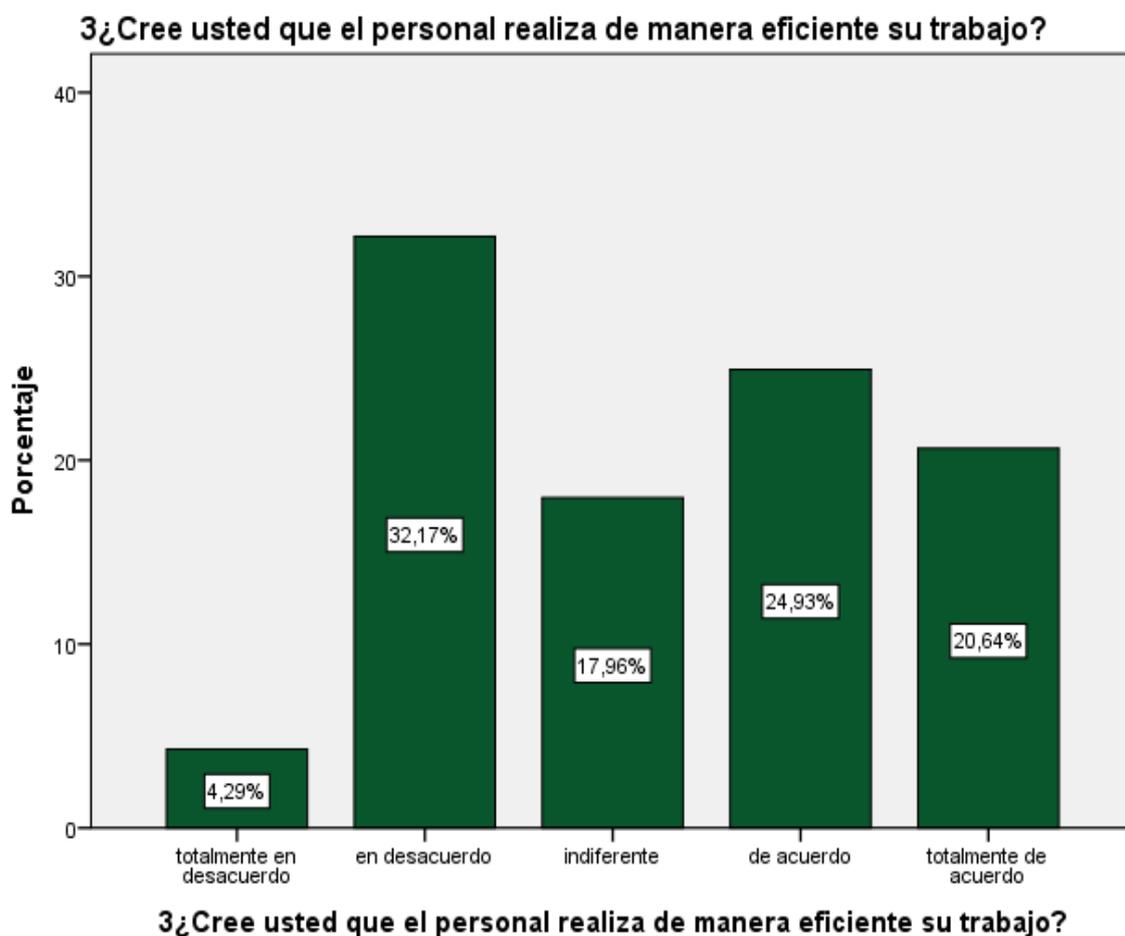


Figura 26 Pregunta 3 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 3: Se observa que para esta pregunta existe opiniones que contrastan mucho, se podría interpretar que la mitad de la población está de acuerdo con la pregunta y la otra mitad no lo está, un 32,17% considera que el personal con cumple de manera eficiente su la labor, mientras que un 24,93% si considera la eficiencia de los trabajadores, un 17,96% se muestra indiferente al tema.

3.9.9 ITEM 4:

Tabla 28 *Pregunta 4 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	en desacuerdo	68	18,2	18,2	20,4
	indiferente	100	26,8	26,8	47,2
	de acuerdo	116	31,1	31,1	78,3
	totalmente de acuerdo	81	21,7	21,7	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

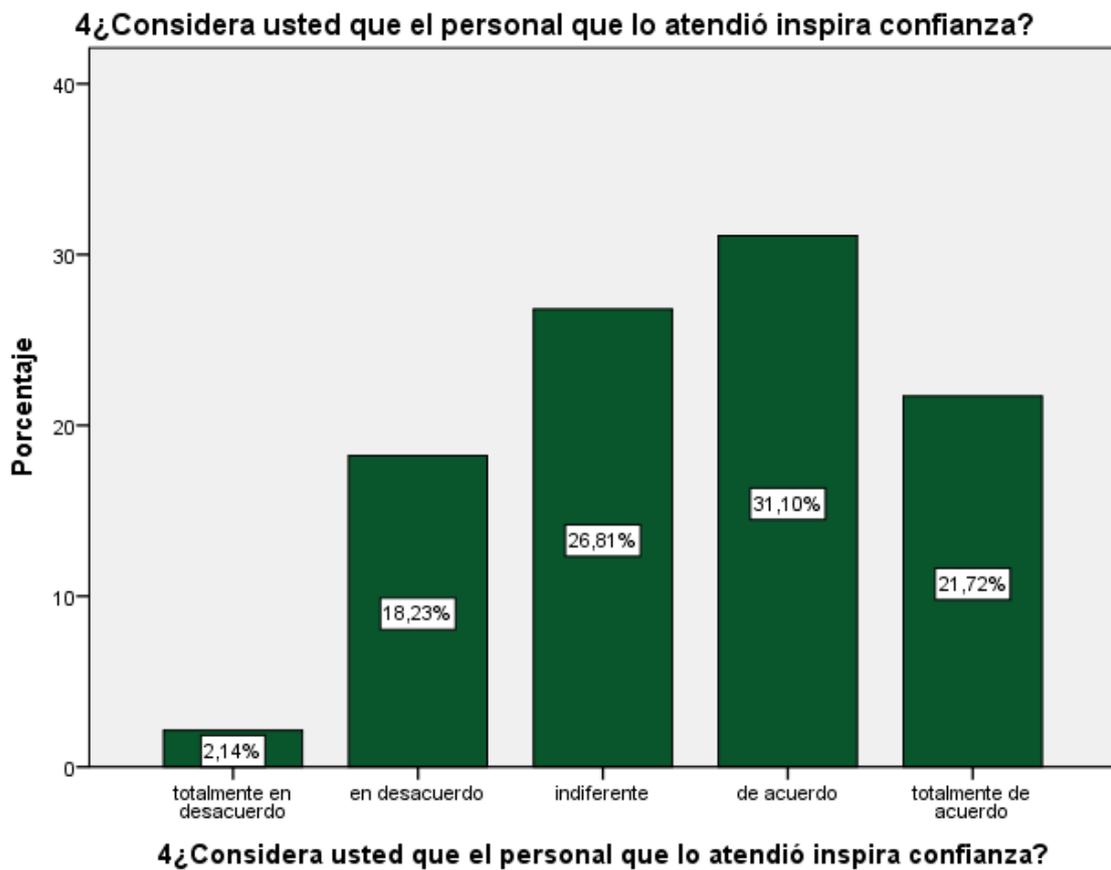


Figura 27 *Pregunta 4 a usuarios de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 4: Para esta pregunta se puede observar que con respecto a la confianza pública que ofrece la municipalidad a través de sus empleados es de un 31,10% y 21,72%, de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, mientras tanto aún existe un gran porcentaje de usuarios de un 18,23% que confía en la credibilidad de la municipalidad y existe también un 26,81% que muestra indiferencia al tema.

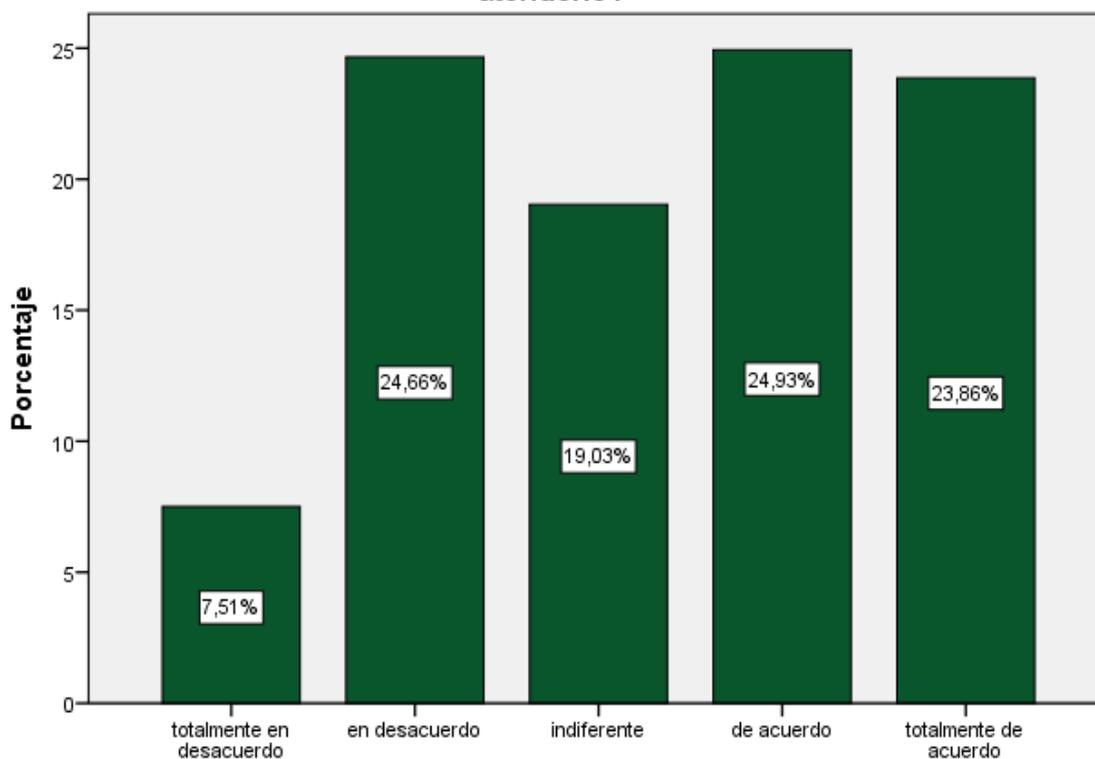
3.9.10 ITEM 5:

Tabla 29 Pregunta 5 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	28	7,5	7,5	7,5
	en desacuerdo	92	24,7	24,7	32,2
	indiferente	71	19,0	19,0	51,2
	de acuerdo	93	24,9	24,9	76,1
	totalmente de acuerdo	89	23,9	23,9	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

5 ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?



5 ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?

Figura 28. Pregunta 5 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 5: Se observa que para esta pregunta se encontraron opiniones diferenciadas en porcentajes casi similares, existe un 24,94% de usuarios que están de acuerdo en que los trabajadores ofrecen disposición por atenderlos, mientras que un 24,66% no lo considera así, es importante también mencionar el 19,03% de usuarios que se muestran indiferentes al tema, sin duda es un porcentaje muy alto.

3.9.11 ITEM 6:

Tabla 30 *Pregunta 6 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	52	13,9	13,9	13,9
	en desacuerdo	92	24,7	24,7	38,6
	indiferente	60	16,1	16,1	54,7
	de acuerdo	84	22,5	22,5	77,2
	totalmente de acuerdo	85	22,8	22,8	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

6 ¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?

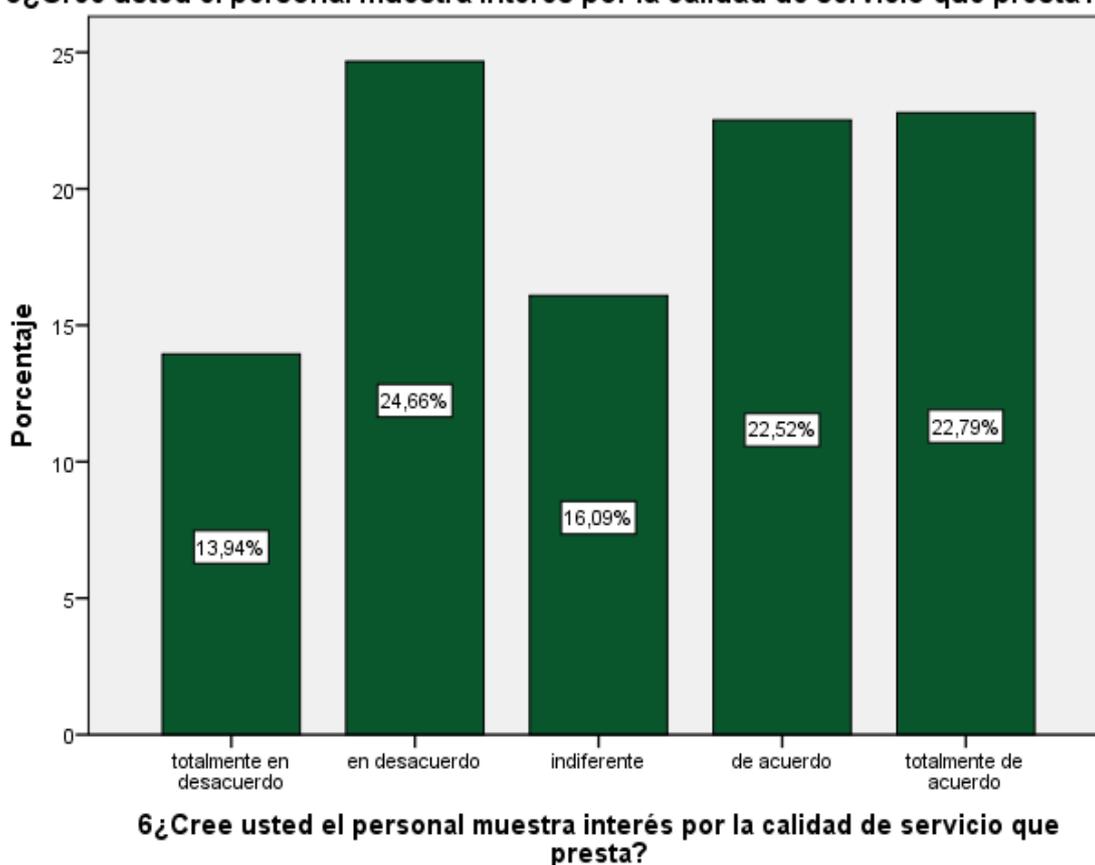


Figura 29 *Pregunta 6 a usuarios de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 6: Se observa que para esta pregunta los usuarios de la municipalidad reconocen de alguna forma lo que significa una calidad de servicio, es por ello que un 22,52% está de acuerdo al considerar que el personal si muestra interés por l calidad de servicio que presta, pero paralelamente un 24,66% no lo considera así, mientras que un 16,09% muestra indiferencia al tema.

3.9.12 ITEM 7:

Tabla 31 *Pregunta 7 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	20	5,4	5,4	5,4
	en desacuerdo	128	34,3	34,3	39,7
	indiferente	103	27,6	27,6	67,3
	de acuerdo	65	17,4	17,4	84,7
	totalmente de acuerdo	57	15,3	15,3	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

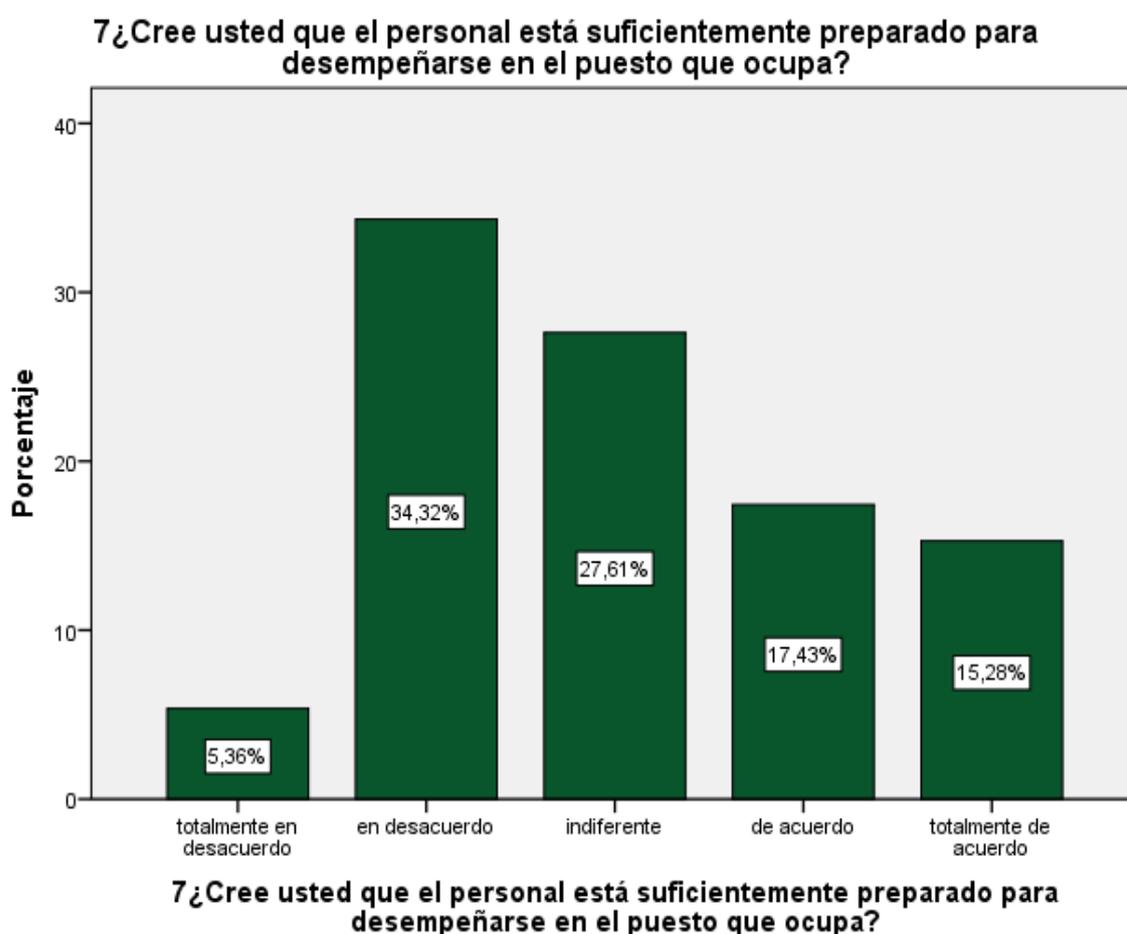


Figura 30 Pregunta 7 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 7: Se observa que para esta pregunta el usuario pudo percibir con un 34,32% de desaprobación con respecto a la capacidad del personal para desempeñarse en su puesto, es sorprendente también ver como 27,61% de los usuarios muestran total indiferencia al tema, solo un 17,43% se muestra de acuerdo con la pregunta.

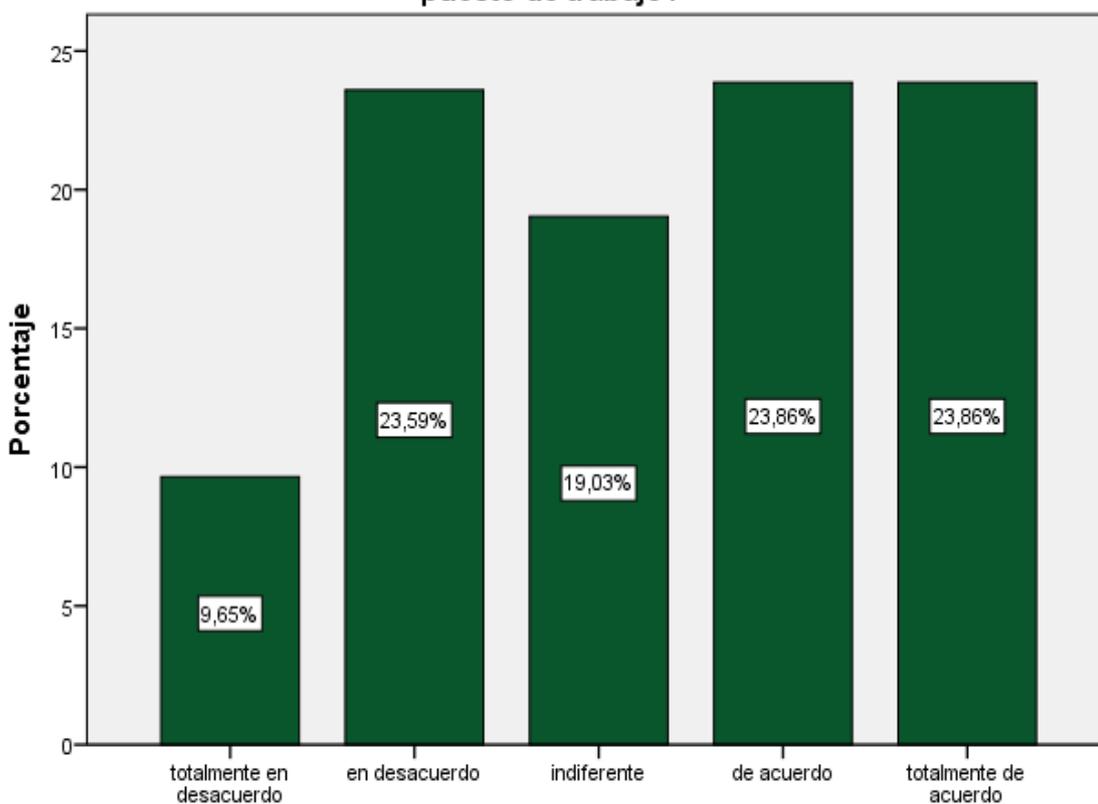
ITEM 8:

Tabla 32 *Pregunta 8 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	36	9,7	9,7	9,7
	en desacuerdo	88	23,6	23,6	33,2
	indiferente	71	19,0	19,0	52,3
	de acuerdo	89	23,9	23,9	76,1
	totalmente de acuerdo	89	23,9	23,9	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

8¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?



8¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?

Figura 31 *Pregunta 8 a usuarios de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 8: Se observa que para esta pregunta las opiniones de los usuarios son muy marcadas en porcentajes casi iguales, un 23,59% está en desacuerdo con que el personal no muestra dominio en su puesto de trabajo, mientras que un 23,66% considera que los trabajadores dominan sus actividades, en interesante también ver como 19.03% muestra indiferencia al tema.

3.9.13 ITEM 9:

Tabla 33 *Pregunta 9 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	80	21,4	21,4	21,4
	en desacuerdo	52	13,9	13,9	35,4
	indiferente	36	9,7	9,7	45,0
	de acuerdo	112	30,0	30,0	75,1
	totalmente de acuerdo	93	24,9	24,9	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

9 ¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?

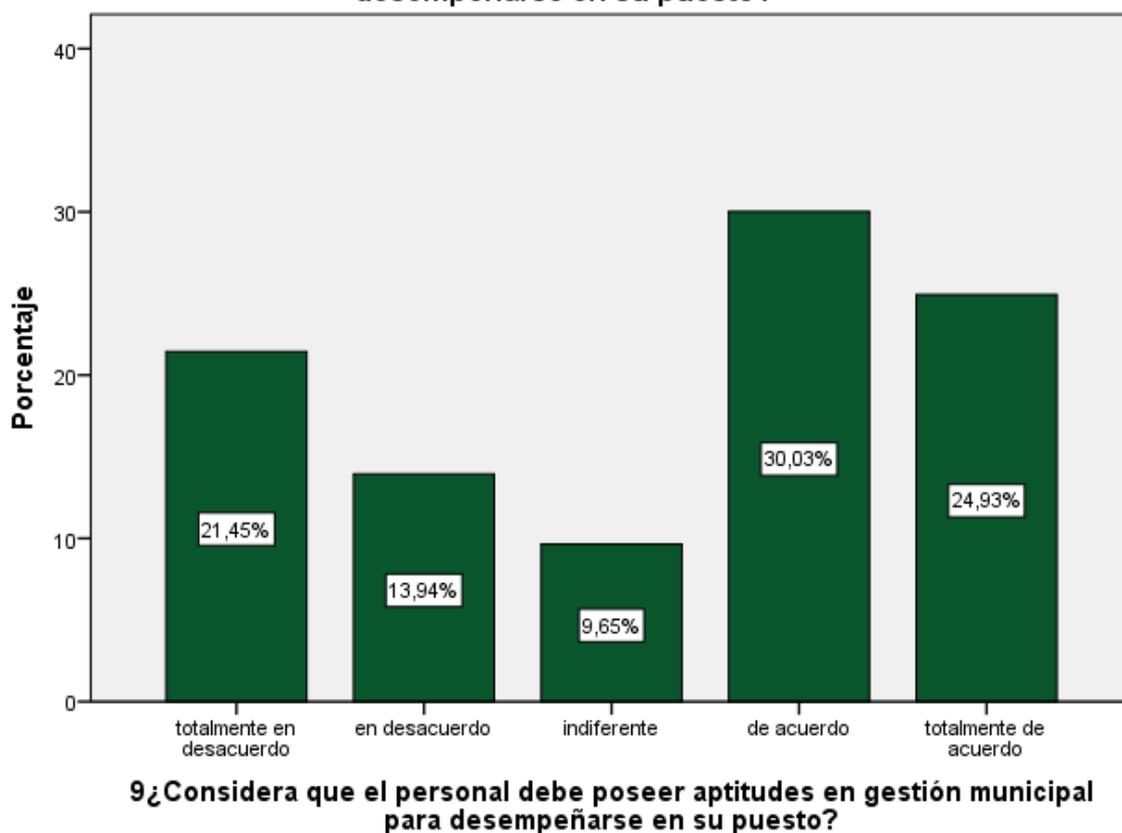


Figura 32 *Pregunta 9 a usuarios de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 9: Se observa que para esta pregunta un 30.03% de usuarios se mostraron de acuerdo en que los trabajadores deben poseer conocimientos básicos de gestión organizacional y pública, un 13.94% considera que este tema no es necesario para los trabajadores de la municipalidad.

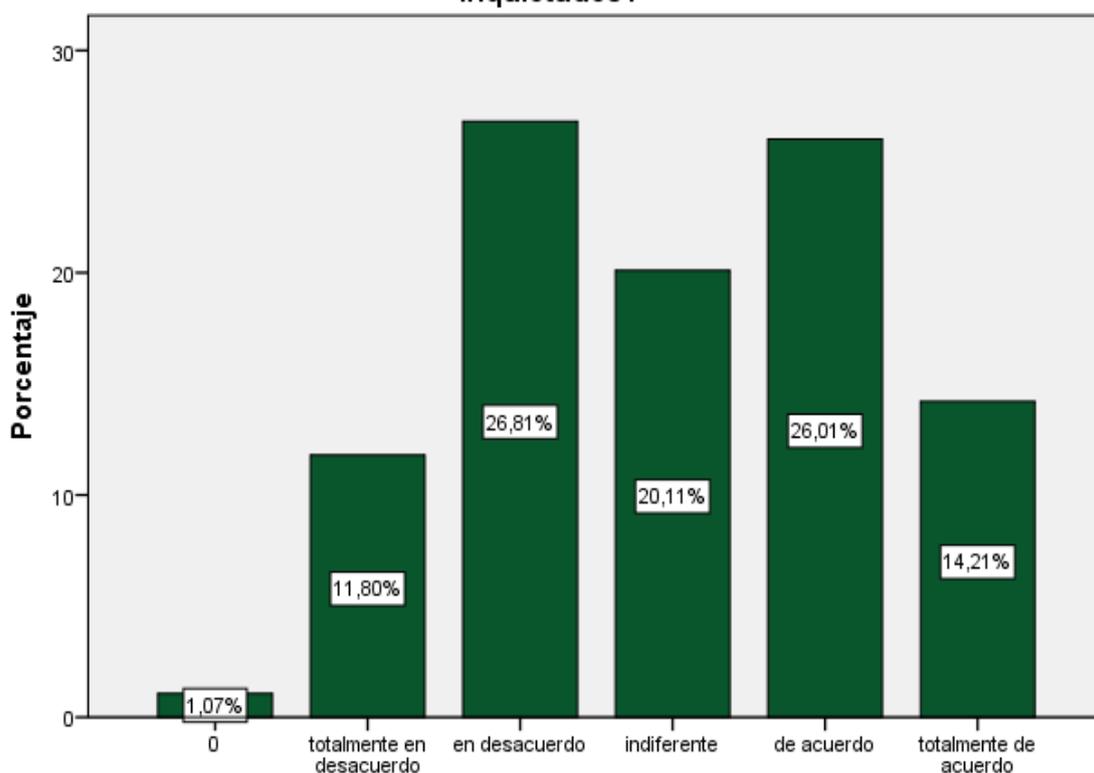
3.9.14 ITEM 10:

Tabla 34 *Pregunta 10 a usuarios de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	1,1	1,1	1,1
	totalmente en desacuerdo	44	11,8	11,8	12,9
	en desacuerdo	100	26,8	26,8	39,7
	indiferente	75	20,1	20,1	59,8
	de acuerdo	97	26,0	26,0	85,8
	totalmente de acuerdo	53	14,2	14,2	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

10 ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?



10 ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?

Figura 33 *Pregunta 10 a usuarios de la municipalidad*

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 10: Se observa que para esta pregunta los usuarios se encuentran divididos en sus opiniones un 26,81% se muestra en desacuerdo respecto a que el personal no muestra empatía a la hora de solucionar problemas, mientras que un 26,01% si considera que el personal muestra interés por solucionar los problemas de los usuarios, se observa también que un 20,11% no opina sobre el tema.

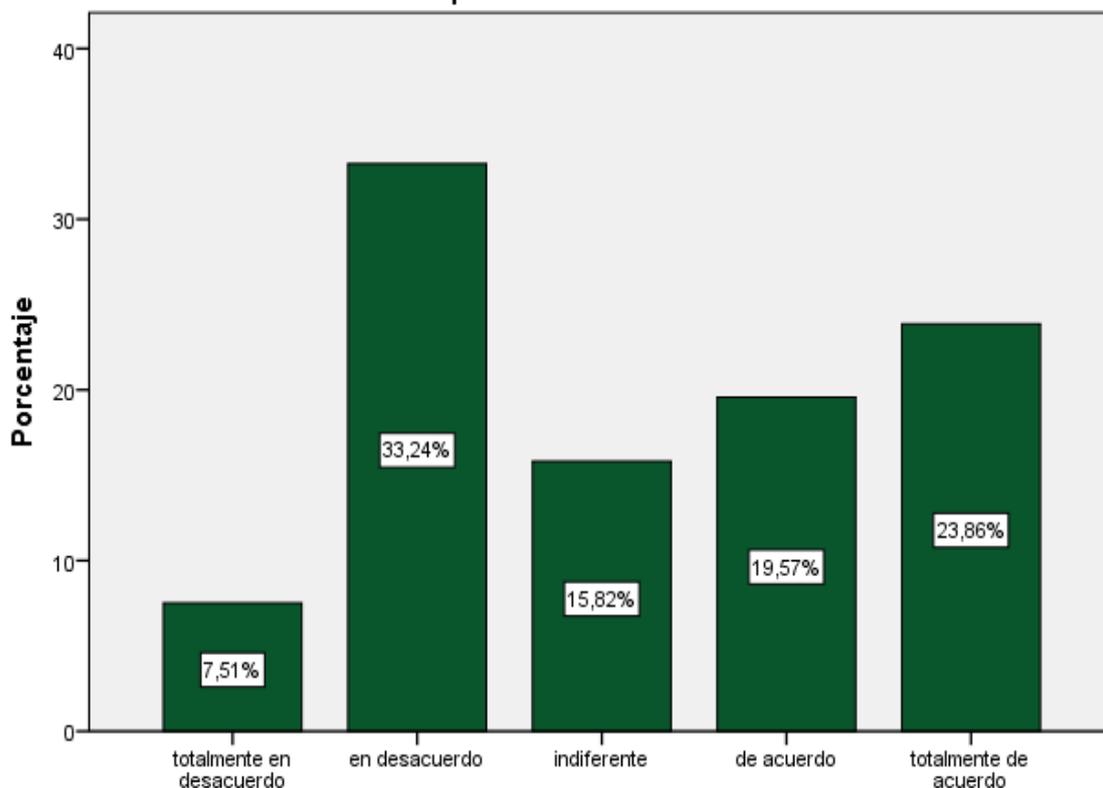
3.9.15 ITEM 11:

Tabla 35 Pregunta 11 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	28	7,5	7,5	7,5
	en desacuerdo	124	33,2	33,2	40,8
	indiferente	59	15,8	15,8	56,6
	de acuerdo	73	19,6	19,6	76,1
	totalmente de acuerdo	89	23,9	23,9	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

11¿Considera usted que en necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?



11¿Considera usted que en necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?

Figura 34. Pregunta 11 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 11: Se observa que para esta pregunta los usuarios no creen conveniente una adecuada orientación sobre valores éticos hacia los trabajadores con un 33,24% en desacuerdo en implantar dicha orientación, mientras que un 23,86% está totalmente de acuerdo en considerar que una orientación sobre valores éticos es importante.

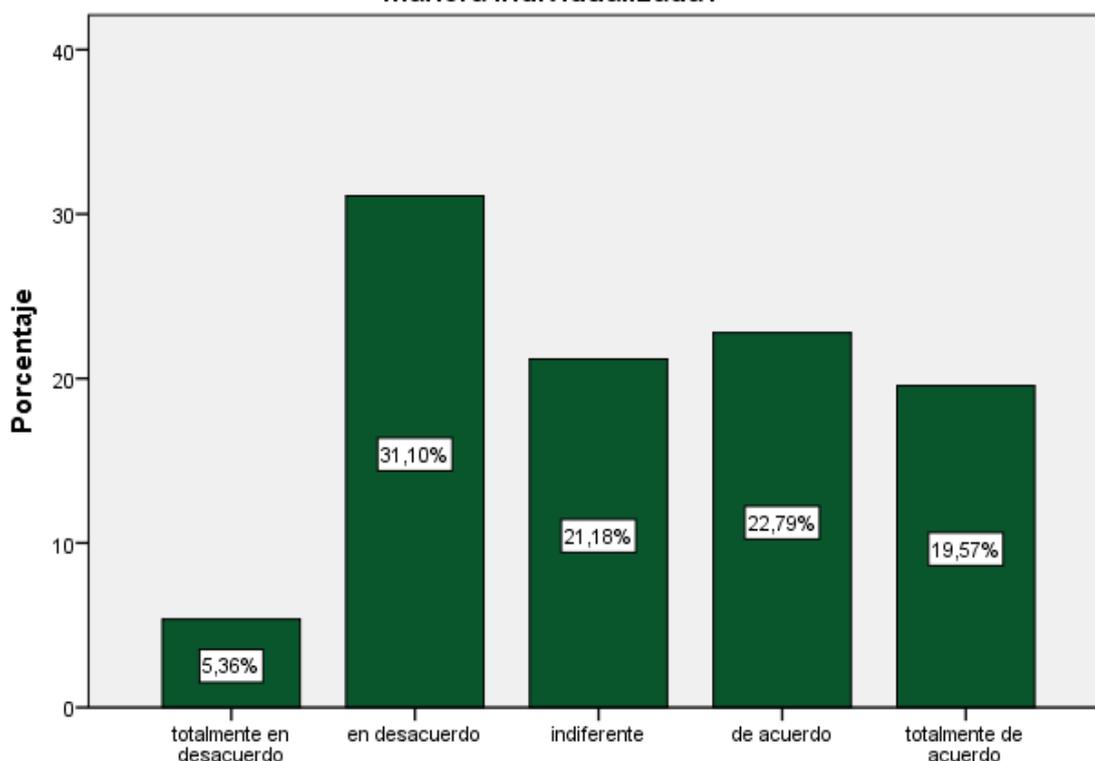
3.9.16 ITEM 12:

Tabla 36 Pregunta 12 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	20	5,4	5,4	5,4
	en desacuerdo	116	31,1	31,1	36,5
	indiferente	79	21,2	21,2	57,6
	de acuerdo	85	22,8	22,8	80,4
	totalmente de acuerdo	73	19,6	19,6	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

12¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?



12¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?

Figura 35 Pregunta 12 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 12: Se observa que para esta pregunta los usuarios consideran que las quejas no se atiende manera individualizada con un 31,10% de usuarios en desacuerdo, mientras que un 22,79% considera que el personal si maneja adecuadamente las quejas. Así como un 21,18% es indiferente al tema.

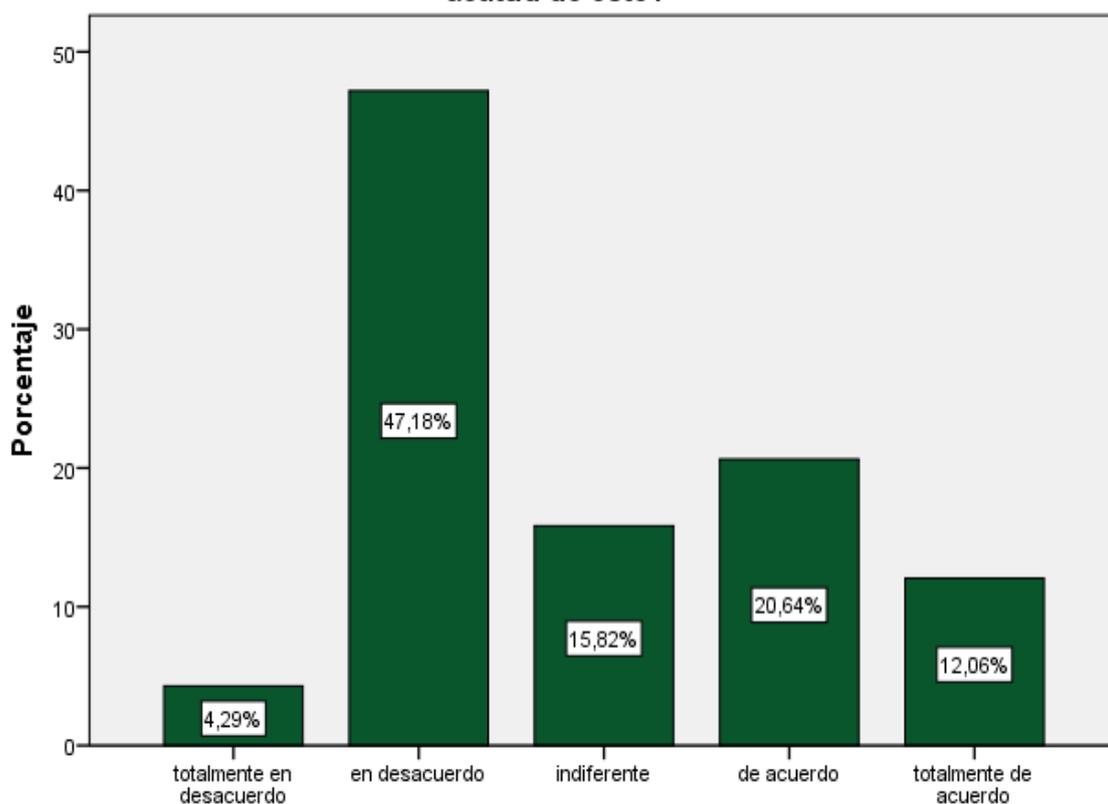
3.9.17 ITEM 13:

Tabla 37 Pregunta 13 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	16	4,3	4,3	4,3
	en desacuerdo	176	47,2	47,2	51,5
	indiferente	59	15,8	15,8	67,3
	de acuerdo	77	20,6	20,6	87,9
	totalmente de acuerdo	45	12,1	12,1	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

13¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?



13¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?

Figura 36. Pregunta 13 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 13: Se observa que para esta pregunta los usuarios consideran en un 47,18% que las quejas presentadas no ayudarían a mejorar el desempeño o actitud de este, talvez el motivo sea en la credibilidad de la municipalidad, un 20,64% de usuarios si considera que las quejas ayudarían a mejorar el desempeño de los trabajadores.

3.9.18 ITEM 14

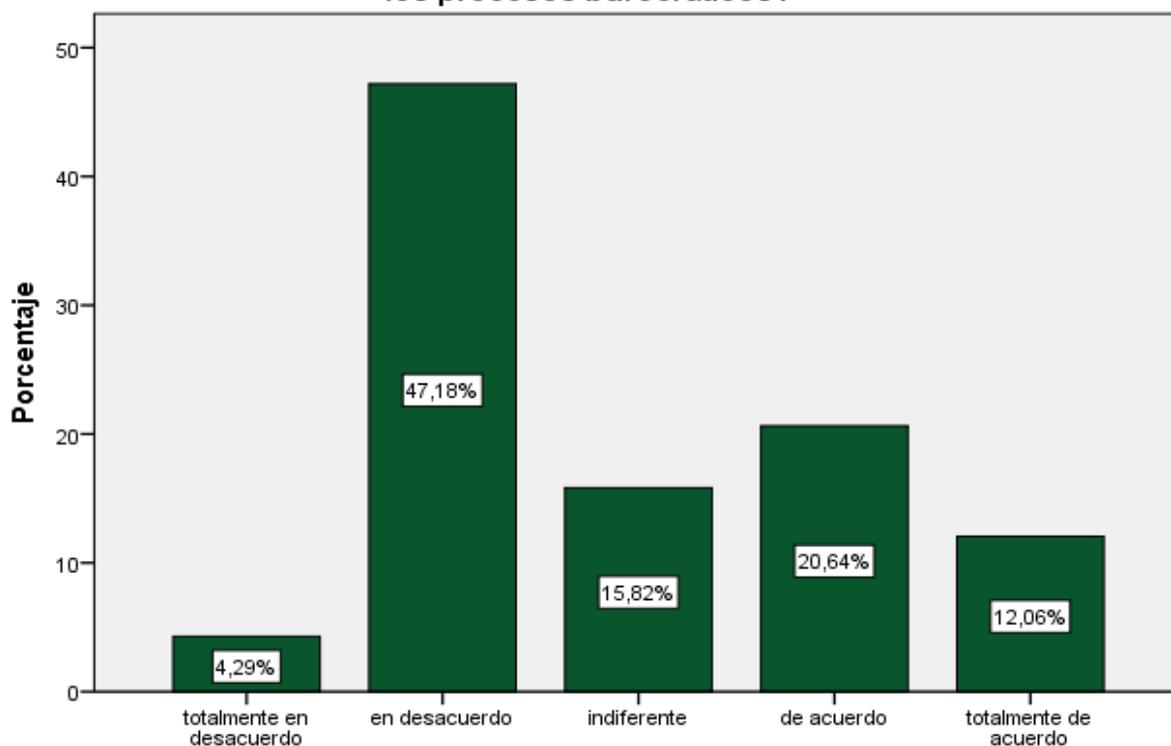
Tabla 38 Pregunta 14 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	16	4,3	4,3	4,3
	en desacuerdo	176	47,2	47,2	51,5
	indiferente	59	15,8	15,8	67,3
	de acuerdo	77	20,6	20,6	87,9
	totalmente de acuerdo	45	12,1	12,1	100,0
	Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

que

14 ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?



14 ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?

Figura 37 Pregunta 14 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 14: Se observa que para esta pregunta los usuarios perciben en un 47,18% de desacuerdo que la gerencia municipal no se preocupa por la mejorar la calidad de servicio, la rapidez de los tramites y minimizar los procesos burocráticos, un 20,64% considera que la gerencia si se preocupa por estos temas.

3.9.19 ITEM 15

Tabla 39 Pregunta 15 a usuarios de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	47	12,6	12,6	12,6
	en desacuerdo	37	9,9	9,9	22,5
	indiferente	24	6,4	6,4	29,0
	de acuerdo	167	44,8	44,8	73,7
	totalmente de acuerdo	98	26,3	26,3	100,0
Total		373	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

15 ¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?

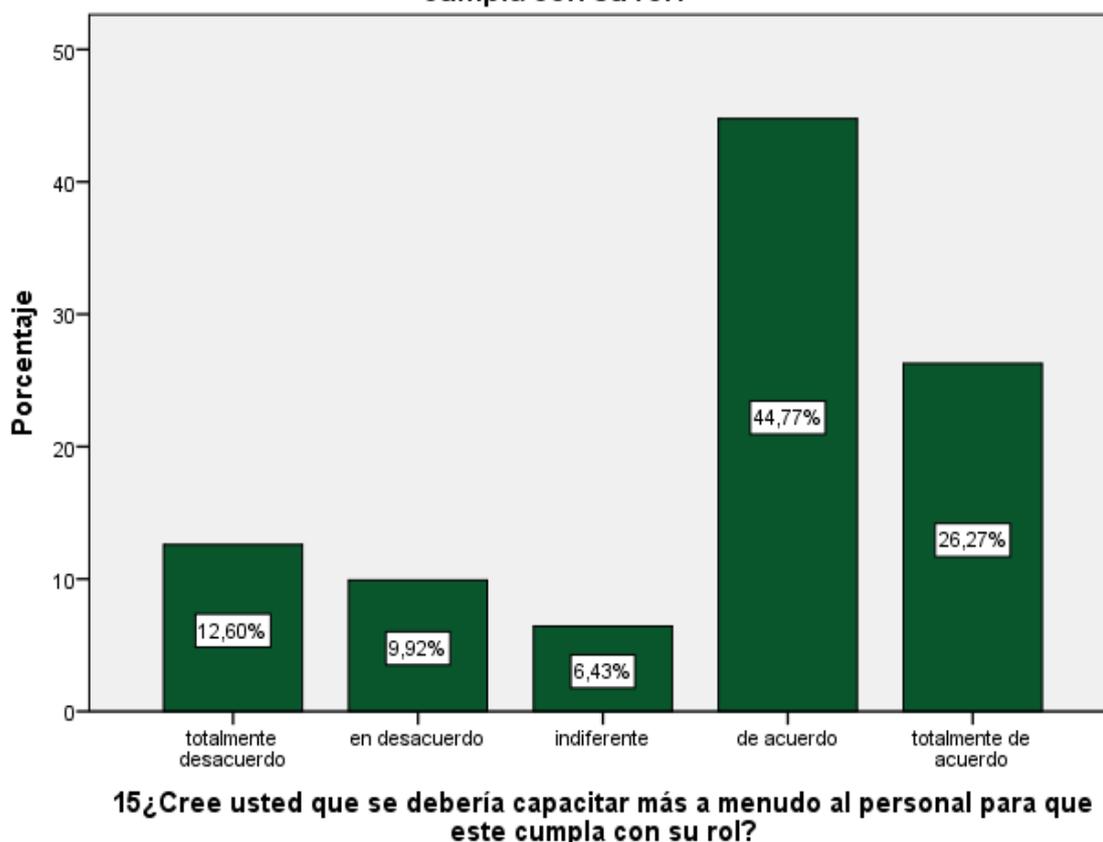


Figura 38 Pregunta 15 a usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Nota de figura 15: Se observa que para esta pregunta increíblemente los usuarios en un 42,90% se mostraron totalmente en desacuerdo con la capacitación que de debería dar a los trabajadores de la municipalidad para que este pueda desempeñarse mejor en su puesto de trabajo y cumplir mejor con su rol de trabajador público, solo un 21,45% considera que la capacitación es importante.

4.4 Coeficiente Correlación de Spearman:

La tabla 42, se presenta el análisis de la correlación entre las variables **Clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el año 2017-AÑO 2017** con sus respectivas sub-escalas, se encontró que la relación entre ambas variables altamente significativo ($p < 0.01$) y, por tanto, existe una correlación. Este resultado indica entonces que, en el caso de la muestra estudiada,

Tabla 40
Correlación entre variables

4.5 Diagrama de Dispersión

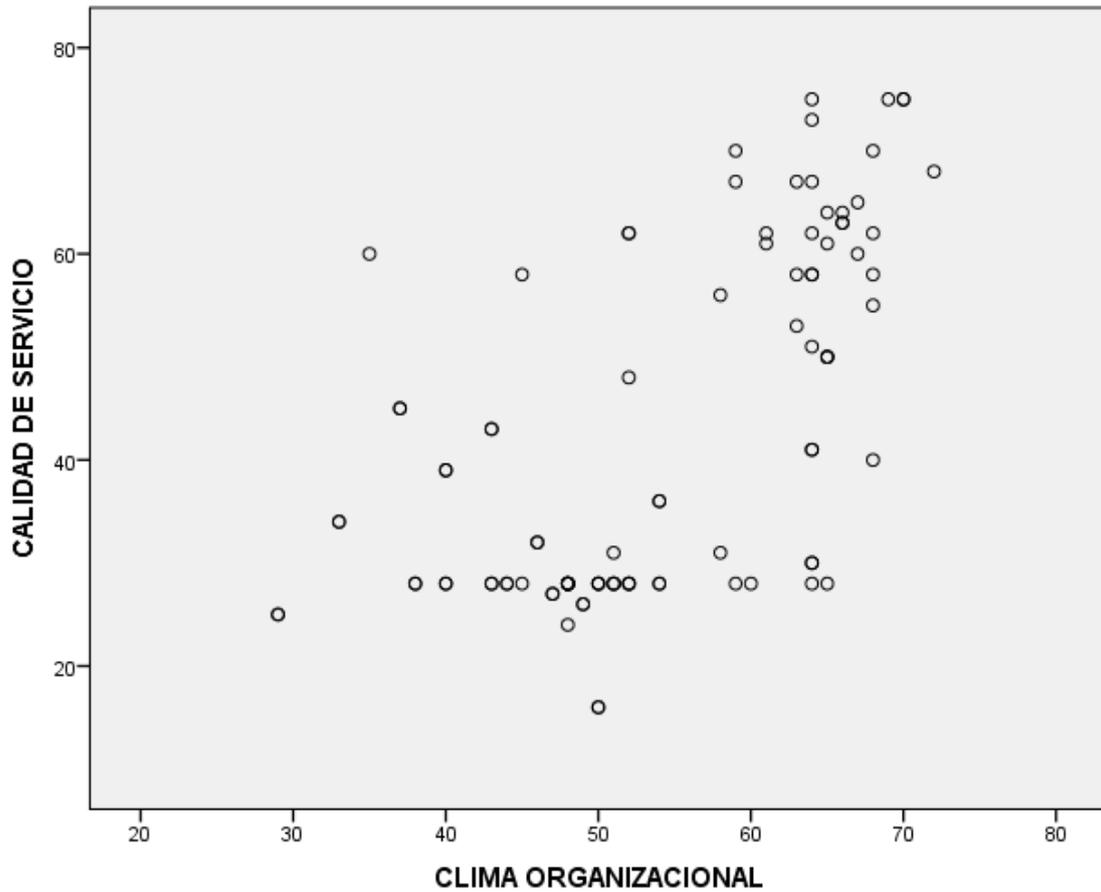


Figura 39. Diagrama de dispersión entre las variables Calidad de servicio y clima organizacional
Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable Calidad de servicio aumenta también el valor de la variable clima organizacional

4.6 Obtención de los datos:

estructura organizacional		trabajo en equipo		Normas de trabajo		conflictos internos		Identidad Org.		capacidad de respuesta		Fiabilidad		Competencias P.		Empatia		Credibilidad											
4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	54	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	1	36				
4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	65	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	50			
3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	46	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	32			
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	64	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	41			
4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30			
1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	1	4	2	37	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	45		
3	3	4	4	3	2	4	3	5	4	3	1	5	4	1	49	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	26		
2	1	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	34		
3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	29	1	1	1	3	2	1	3	2	1	1	3	25		
3	5	4	4	2	1	4	3	4	4	2	3	4	4	3	50	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	16		
1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43		
3	2	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	2	51	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28		
5	4	5	5	3	5	5	1	1	5	3	3	1	5	1	52	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	28	
3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	44	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
5	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	40	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	39	
4	1	4	4	3	4	3	2	4	3	1	2	4	4	47	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	27	
4	1	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	5	40	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	28
4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	1	48	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28	
3	1	2	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	1	38	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
1	1	4	4	4	2	4	1	3	4	4	3	3	4	1	43	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	51	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
3	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	2	5	3	59	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
2	2	3	3	4	5	3	4	2	3	4	4	2	3	4	48	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	65	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	50	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	2	52	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
3	1	3	3	5	4	3	1	2	3	5	4	2	3	3	45	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	50	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28	
3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	48	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
5	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	50	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	4	2	4	2	48	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	48	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
5	4	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	1	5	5	64	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
4	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	4	2	5	3	60	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	28	
5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	54	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28	
3	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	2	4	5	3	58	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	31	
4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	2	51	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	31	
3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	3	2	4	1	48	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	24		
4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75		

4.7 Conclusión general estadístico:

Ante todo, una vez elaborado la correlación entre las variables independiente y dependiente, se llegó a la conclusión que efectivamente guarda relación, aceptando la hipótesis de investigación.

En otras palabras, teniendo en cuenta el problema de investigación ya planteado, se argumenta el problema principal, “¿De qué manera el clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, en el departamento de Apurímac en el periodo 2016?”. Al aplicar las preguntas de la investigación según el autor **Hernández (2014)** afirma “las preguntas que orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. No deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p.38). Estas preguntas al ser planteadas al tener un sentido claro, entendible y que guarden relación con el problema.

Asimismo, se argumentó un objetivo general que es *determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el departamento de Apurímac en el año 2016*. Para **Hernández (2014)** afirma que “los objetivos establecen qué se pretende con la investigación; las preguntas dicen qué respuestas deben encontrarse mediante la investigación; la justificación indica por qué y para qué debe hacerse la investigación” (p.52). Este objetivo planteado guarda relación con el tema de investigación teniendo la posibilidad de realizarla.

También, como argumento toda la base teórica y los antecedentes que se investigó, se llegó a plantear una hipótesis general *si optimizamos el clima organizacional de manera oportuna entonces influirá positivamente en la calidad de servicio dentro de la municipalidad distrital de San Jerónimo en el periodo 2016*. No obstante **Hernández (2014)** afirma “las hipótesis son explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables. Sus funciones son: Guiar el estudio, proporcionar explicaciones y apoyar la prueba de teorías” (p.4). Las hipótesis guardan relación con las variables que se plantearon desde un inicio, apoyando a toda las teorías planteadas.

Igualmente, para llegar a tener un resultado confiable se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 363 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,965) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. En efecto **Hernández (2014)** afirma “las medidas de coherencia o consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad (...). El método de cálculo de éstos requiere una sola administración del instrumento de medición.” (p.295). Al estudiar la teoría, se planteó las preguntas del instrumento de investigación obteniendo buenos resultados al final de del estudio.

Asimismo, los resultados nos arrojan que efectivamente al ser planteadas las hipótesis de investigación éstas son validadas según resultados. Entonces Chiavenato (2007) afirma “el clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes” (p.59). Es decir, la organización lleva a la estimulación o provocación de diferentes tipos de

motivaciones en los integrantes, asimismo el ambiente de trabajo ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

Entonces, el clima influye mucho en las características de los miembros de la organización, sus motivaciones, aspirantes y las condiciones en que se desempeñan, reflejando la interacción entre características personales y organizacionales.

En efecto, se afirma lo que menciona Sosa (2006) afirma “se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad”. La calidad se basa fundamentalmente en el factor humano, es decir, compromiso firme y activo de todos los funcionarios en el objetivo de la calidad.

A continuación se explica los resultados de la figura del Coeficiente de Correlación de Spearman:

DIMENSIONES		RELACION ENTRE LAS VARIABLES		HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	PRUEBA DE HIPOTESIS
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	CALIDAD DE SERVICIO	CLIMA ORGANIZACIONAL		
				Si optimizamos el clima organizacional de manera oportuna entonces influirá positivamente en la calidad de servicio dentro de la municipalidad distrital de San Jerónimo en el periodo 2016.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,624$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Estructura Organizacional	Capacidad de respuesta	1. ¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?	16. ¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?	Si reestructuramos adecuadamente la estructura organizacional, entonces se agilizará la capacidad de respuesta en los procedimientos burocráticos en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,003. La correlación de Spearman ($r=0,299$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		2. ¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?	17. ¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,009. La correlación de Spearman ($r=0,267$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		3. ¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?	18. ¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,444$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Trabajo en equipo	Fiabilidad del usuario	4. ¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?	19. ¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?	Si definimos adecuadamente los trabajos en equipos entonces influirá de manera segura y eficiente la confiabilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,395$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		5. ¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?	20. ¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,358$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		6. ¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados?	21. ¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,001. La correlación de Spearman ($r=0,320$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Normas de trabajo	Competencias personales	7. ¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?	22. ¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?	Si aplicamos adecuadamente las normas de trabajo entonces influirá de manera favorable en las competencias personales de los trabajadores, para así lograr una calidad de servicio en la atención, en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,396$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		8. ¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?	23. ¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,426$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		9. ¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?	24. ¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,499$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Conflictos internos	Empatía	10. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?	25. ¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?	Si disminuimos gradualmente los conflictos internos entonces influirá significativamente en la empatía percibida por el usuario en la Municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,444$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		11. ¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?	26. ¿Considera usted que en necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,358$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		12. ¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?	27. ¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,001. La correlación de Spearman ($r=0,320$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Identidad organizacional	Credibilidad percibida	13. ¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?	28. ¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?	Si incentivamos adecuadamente la identidad organizacional en todos los trabajadores entonces influirá directamente en la credibilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,536$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		14. ¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?	29. ¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,444$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		15. ¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?	30. ¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,390$) señala que se trata de una relación positiva debil. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 41 Interpretación de las pruebas de hipótesis. Fuente: elaboración propia

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación permiten demostrar que, para el caso de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Este hallazgo es coherente con las investigaciones que muestran la existencia de una relación entre las variables mencionadas.

El resultado de la correlación permite afirmar que, muestran mejor se desarrolle el clima organizacional en los trabajadores, mayor será la percepción de la calidad de servicio en los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo, cumpliéndose así el objetivo principal de la investigación y, con ello, la validez de la hipótesis principal.

Los resultados cuantitativos de la investigación realizando a una muestra de trabajadores y usuarios de la municipalidad, señalan que efectivamente, un buen clima afecta positivamente en la percepción de calidad de servicio dentro de la municipalidad, mientras que si el ambiente laboral es negativo, el resultado de su rendimiento será negativo y afectara directamente la calidad de servicio.

En ese sentido, el desarrollo de un buen clima organizacional influye significativamente en la percepción de la calidad de servicio dentro de la municipalidad de San Jerónimo.

En la figura 10 se puede observar que el 35.00% de trabajadores de la municipalidad no muestra ningún tipo de opinión con respecto a si se está de acuerdo con que los puestos están definidos según características que lo requiera. Esto se debe a que la mayoría del personal ha sido contratado no por sus aptitudes sino por haber apoyado anteriormente al partido político del alcalde o regidores.

En la figura 16 se puede apreciar que como la mayoría de organizaciones en el Perú, el personal siente que su trabajo no es reconocido como este quisiera, un 31,67% está de acuerdo en que no reconocen su trabajo y un 16,67% está totalmente de acuerdo en que no valoran su trabajo, esto se debe principalmente al idea errónea de que solo con dinero se le puede recompensar al trabajador, existen muchas formas de hacer que el personal se sienta reconocido y recompensado.

En la figura 19 se observa que 48,33% de encuestados está de acuerdo en que la mayoría de los trabajadores muestra indiferencia entre sus compañeros, se cree que esto sucede con los trabajadores que recién son contratados, se le hace difícil acoplarse al grupo de trabajo.

En la figura 20 se observa que 35,00% de encuestados se muestra de acuerdo con que dentro de la organización existen conflictos de algún tipo, esto repercute directamente en el desarrollo de un buen clima organizacional.

En la figura 24 se observa que un 34,58% de usuarios encuestados se muestra de acuerdo en que su servicio se realizó en el tiempo que planeó, mientras que un 21,45% se muestra en desacuerdo con el servicio solicitado.

En la figura 25 se observa que el público está en desacuerdo con un 47,18% con respecto a que los trabajadores no transmiten adecuadamente la información necesaria, de interés de los usuarios de la municipalidad, mientras que un 20,64% está de acuerdo en que los trabajadores si comunican adecuadamente los servicios de la municipalidad.

En la figura 26 se observa que existe opiniones que contrastan mucho, se podría interpretar que la mitad de la población está de acuerdo con la pregunta y la otra mitad no lo está, un 32,17% considera que el personal con cumple de manera eficiente su la labor, mientras que un 24,93% si considera la eficiencia de los trabajadores, un 17,96% se muestra indiferente al tema.

En la figura 29 se observa los usuarios de la municipalidad reconocen de alguna forma lo que significa una calidad de servicio, es por ello que un 22,52% está de acuerdo al considerar que el personal si muestra interés por la calidad de servicio que presta, pero paralelamente un 24,66% no lo considera así, mientras que un 16,09% muestra indiferencia al tema.

En la figura 30 se observa que el usuario pudo percibir con un 34,32% de desaprobación con respecto a la capacidad del personal para desempeñarse en su puesto, es sorprende también ver como 27,61% de los usuarios muestran total indiferencia al tema, solo un 17,43% se muestra de acuerdo con la pregunta.

En la figura 33 se observa que los usuarios se encuentran divididos en sus opiniones un 26,81% se muestra en desacuerdo respecto a que el personal no muestra empatía a la hora de solucionar problemas, mientras que un 26,01% si considera que el personal muestra interés por solucionar los problemas de los usuarios, se observa también que un 20,11% no opina sobre el tema

En la figura 37 se observa que los usuarios perciben en un 47,18% de desacuerdo que la gerencia municipal no se preocupa por la mejorar la calidad de servicio, la rapidez de los tramites y minimizar los procesos burocráticos, un 20,64% considera que la gerencia si se preocupa por estos temas

En la figura 38 se observa que un 44,77% de usuarios encuestados está de acuerdo al considerar que se debe capacitar periódicamente a los trabajadores para que este desarrolle mejor sus aptitudes y actitudes y así se desenvuelva de una forma más eficiente en su puesto de trabajo.

CONCLUSIONES:

1. Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación. Así mismo podemos afirmar que mientras mejor se desarrolle el clima organizacional en todos los trabajadores de la municipalidad, mayor será la calidad de servicio que se preste dentro de la municipalidad.
2. El análisis de la literatura referente al clima organizacional tomado Chiavenato (2009), permite concluir que es un elemento clave, dentro de los recursos humanos, que permite analizar el ambiente de trabajo concreto en la municipalidad que son percibidas, sentidas, o experimentadas por las personas que componen la organización y cómo influyen en su conducta y con ello, lograr un cambio estratégico, armonizando los fines y metas organizacionales.
3. Se verifico que un adecuado diseño de estructura organizacional en la que se refleje la jerarquía y establezca relaciones de coordinación de las actividades; influye de manera directa con la capacidad de respuesta de los trabajadores de la municipalidad, aceptando a si la primera hipótesis secundaria.
4. Se verifico que el trabajo en equipo con una buena consistencia en donde fluye mejor la creatividad, la ejecución de tareas, las relaciones interpersonales de tal forma que los trabajadores se involucren y se comprometan con sus actividades, logrando resultados de mayor calidad, influyen directamente en la confiabilidad percibida por el usuario de la municipalidad de San Jerónimo, con ello se da la conformidad la segunda hipótesis secundaria.
5. Se concluye que sí existe una relación entre las normas de trabajo municipal y las competencias personales en donde la incorporación del personal idóneo, garantizando su permanencia, desarrollo así como sus derechos y obligaciones por la ley de contratación administrativa, sobre la base de méritos en el desempeño de sus funciones influye directamente en el desarrollo consistente de conocimientos, habilidades y actitudes que posee el personal.
6. Se concluye que todos los conflictos internos de la municipalidad de San Jerónimo influye en la empatía, todo esto porque los trabajadores al sentir la carga emocional y frustración y no lo sabe manejar adecuadamente evidencia su enojo y muestra apatía hacia el usuario.
7. Se concluye que en cuanto el personal se identifica más con su organización, de tal forma que se siente tan augusto y comprometido con su trabajo, el usuario se siente especial al ser bien atendido, logrando elevar la credibilidad de los usuarios.

RECOMENDACIONES

En relación a los resultados obtenidos se tiene las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que la municipalidad de San Jerónimo considere implementar frecuentemente capacitaciones necesarias para el desarrollo de las capacidades del personal de la municipalidad, es importante destinar tiempo para capacitarlos y resolver dudas de sus empleados no se puede asumir que ellos saben todo.
2. En muy importante la comunicación con los trabajadores de la municipalidad, reunirse con cada miembro del equipo y decirles que se espera de su desempeño y cuales con los resultados que se desea ver, cada cierto tiempo; es tan importante ya que un trabajador que no tenga idea de su rol en la organización limita su productividad.
3. Si los trabajadores de la municipalidad lograron realizar un trabajo bien hecho en necesario que lo sepan. No se debe tener la mentalidad de que para eso se les contrato. Todos necesitan algún tipo de motivación en este caso un reconocimiento ya sea verbal o económico si existen los recursos. Este simple acto motiva a los empleados a seguir adelante.
4. Es muy importante el respeto que se le tiene a todos los trabajadores de la municipalidad, me refiero desde el gerente hasta los empleados de limpieza. Las personas que se sienten felices en su empleo permanecen en el por más tiempo y demás dan mucho más de lo que se espera de ellos. A nadie que se les pisotee todo el tiempo. Reunirse con ellos para asegurarse de que se sientan contentos con lo que hacen mejora eficientemente la productividad.
5. La productividad es importante, pero pensar únicamente en trabajo y considerar que todo lo demás son distracciones generara un ambiente tenso y poco disfrutable. De vez en cuando se recomienda organizar actividades recreativas que les permita alejar la mente del trabajo y de alguna forma fortalecer los vínculos en el equipo.
6. Sería interesante ofrecer a los empleados de la municipalidad oportunidades de crecimiento. Más allá del sueldo y los buenos tratos, los empleados buscan crecimiento profesional. Ofrecerles la oportunidad de desarrollar sus habilidades así como de emprender cosas nueva, ya sea que se relacione o no directamente con su área. Ofrecerles la oportunidad a los trabajadores la posibilidad de convertirse en empleados valiosos para la organización.
7. Se recomienda que se debe respetar el tiempo de los trabajadores, es frustrante sentir que el tiempo de los trabajadores no es valioso, el solo hecho de llegar tarde a una reunión o las juntas o los cambios de hora, o que se queden tarde para completar su tarea genera insatisfacción y desmotivación, es por ello que se debe respetar los horarios establecidos.
8. Realizar orientaciones psicológicas anuales a los trabajadores de la municipalidad en los temas de valores éticos, respeto, empatía, tolerancia, deben aprender a manejar su carácter y esto a su vez no se refleje en el trato al cliente.

9. Informar adecuadamente a los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones, el buzón de sugerencia, hacerles saber que su opinión es importante para poder mejorar el funcionamiento de la entidad.
10. Se recomienda mejorar los procesos y procedimientos el cual son ejecutados en tiempos dilatados y engorrosos generando costos operativos innecesarios.
11. Se recomienda que los instrumentos normativos de gestión sean puestos abiertamente a disposición de los servidores públicos de la municipalidad, ya que estos son parcialmente conocidos.
12. Se recomienda que el área de recursos humanos de la municipalidad haga una mejor selección y contratación del personal, de acuerdo a las características del puesto de trabajo, que cumplan de alguna forma con MOF, o por lo menos las características básicas. Y asegurarse de que todos estén en el puesto correcto. Tener alguien poco preparado en un puesto clave es tan catastrófico, como tener un trabajador capacitado haciendo tareas demasiado simples. Si el encargado percibe que alguien tiene iniciativa y es capaz de realizar tareas importantes sería bueno ascenderlo. Con respecto a la contratación toda actividad se debe informar al órgano de supervisor de la municipalidad.
13. Con respecto a los conflictos internos que según los resultados de la encuesta un gran porcentaje (45%) de trabajadores aceptan que dentro de la organización existen algún tipo de conflictos. La mejor forma de resolver un conflicto es encararlo de forma abierta, ya que ello mejora las posibilidades de lograr acuerdos que permitan alcanzar objetivos, asegura el experto en Liderazgo, Conducta Organizacional y Negociación de Conflictos, George Kohlrieser necesario también fomentar la comunicación entre todos los trabajadores, una buena comunicación fortalecerá la confianza entre compañeros.
14. Se recomienda que los trabajadores siempre asistan a la organización con sus respectivos trajes formales. El uso del traje formal ayuda a los usuarios a identificar visualmente a los trabajadores (algo que incrementa la confianza de los clientes-usuarios). Mejora el espíritu de equipo por parte de los empleados. Un vestuario adecuado ayuda a crear una imagen profesional por parte de organización cuyos trabajadores transmiten mayor confianza a través de la identificación que aporta el uniforme.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, R. Leyton, S. Mesa, A. Saenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible en el repositorio digital de tesis PUPC <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Ames, A. (2011). El servicio de atención al ciudadano en las audiencias vecinales de la municipalidad de Miraflores para la generación de valor público (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible en el repositorio digital de tesis PUPC, <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5766?show=full>
- Albuquerque, F. (2004) *Desarrollo económico local y descentralizado en américa latina Revista CEPAL 82*. Ministerio de ciencia y tecnología de España. Recuperado en http://observ-ocd.org/sites/observ-ocd.org/files/publicacion/docs/350_177.pdf
- Agreda, M. Muñoz, D. (2006) ¿Cómo influye el clima organizacional en la competitividad de las organizaciones? Universidad de la sabana. Recuperado en <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4004/131320.pdf?sequence=1>
- Bustamante, A., Capuñay, H., Castro, R., Cueva, E., Medina, M. (2007) *Como gerenciar el clima organizacional exitosamente*. Jaén.Peru.
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se Elabora el Proyecto de la Investigación*. Caracas, Editorial Panapo, sexta Edición.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible en le repositorio digital de tesis PUPC, <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431?show=full>
- Chávez, D. López, K. (2005) Características de los municipios de la provincia de lima usando los indicadores de gestión municipal mediante análisis factorial y análisis clúster. UNMSM Lima-Perú.. Recuperado en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/chavez_re/anex.pdf
- Casemeiro, M. Scheuber, Y. Varas, D. Conteras, A. (2002) *la calidad en los servicios públicos. Gobierno de la provincia de Salta*. Recuperado en

http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Castro, H. (2005) *Las municipales rurales y los programas sociales*. Recuperado en <http://www.care.pe/pdfs/cinfo/libro/muni.pdf>

Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú, Título IV, De la Estructura del Estado*.

Damiano, J. (2009). *Gestión de tercer milenio, revista investigación de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM*. Vol 9, N° 18 Lima-Perú. Recuperado en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf

Gobierno de Ollanta Humala debe trabajar de la mano con las Municipalidades para lograr desarrollo económico con inclusión social. (2011, Abril). Escuela para Alcaldes. Recuperado de http://www.escuelaparaalcaldes.org.pe/modulos/eventos/Boeltin_Aniversario.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). D.F., México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Hinojosa, C. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas. Universidad de Playa Ancha.

Inca, M. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015*. (tesis pregrado) Universidad Nacional De José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, Perú. Recuperado en el repositorio de la Universidad Nacional De José María Arguedas. Disponible en <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI. (2011). *Estadísticas Municipales 2010*. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1002/Libro.pdf>

INEI. (2012). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados 2012*. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1018/Libro.pdf>

Ley 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Congreso de la República (2012).

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School.

- Mayor, M. (2011) *Productividad en la administración pública. Actualidad gubernamental* N°13- setiembre 2011 disponible en http://aempresarial.com/servicios/revista/35_24_OEKIPGYWNWDNKYGGEN_FGJUYFMRFMUGBZRJOXILLFOYQMFWRSEB.pdf
- Mayor, M. (2009). *Clima organizacional en las entidades públicas. Actualidad gubernamental* N°13- noviembre 2009 disponible en http://aempresarial.com/servicios/revista/13_24_JFGIVSSRPJJKJBYHRSMHQ_UVTGQBWXKWHPCPLUICJRMUANTIFLU.pdf
- Montoya, D. (2016). Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso Pts Perú 2015. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible en el repositorio digital de tesis PUPC, <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>
- Portocarrero, M. Valdivia, C. (2013) Estudio de los factores del clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa star computer s.a. arequipa-2013. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Disponible en http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_d800626de0dda3024c90b6b9b69afce8/Details
- Pelaes, O. (2012). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; Perú. Disponible en el Repositorio de la UNMSM, <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Rodríguez, R. Roque, Y. Molerio, O. (2002) *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Revista internacional de Psicología vol. 3 N° 1-enero 2002 Recuperado en <file:///C:/Users/Mirian/Downloads/13-45-1-PB.pdf>
- Rodríguez, A. (2007) *Participación ciudadana en la gestión municipal: el caso chileno*, N° 25. Instituto chileno de estudios municipales. Recuperado de http://www.munitel.cl/file_admin/archivos_munitel/estudios/estudios6.pdf
- Rojas, L. M. (2012, Marzo). *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Boletín Institucional e-governa, 19, 2-4. Recuperado de <http://www.municipioaldia.com/facipub/upload/publicaciones/1/988/boletin%2019%20marzo%202012.pdf>
- Sotelo, J. Arrieta, D. Figueroa, E. (2015) *Medición del clima organizacional gubernamental utilizando la calidad en los servicios como parámetro*. Revista global de negocios vol. 3 N° 4, 27-38 recuperado en

<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v3n4-2015/RGN-V3N4-2015-3.pdf>

- Salazar, M. Huerta, P. Chiang, M. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Universum V. 23, 68-85 recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004
- Uribe, J (2014) *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores* Rodríguez, A. Velázquez, F. (1994) *Municipios y servicios públicos, Gobiernos locales en ciudades intermediarias de américa latina*. Santiago, Chile
- Victory C. (2002) *Consejo regional de planificación Gobiernos Municipales y desarrollo local en américa latina Instituto latinoamericano y del caribe de planificación económica y social, naciones unidas/CEPAL* recuperado en <http://archivo.cepal.org/pdfs/1997/S9700075.pdf>

ANEXOS

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	
<p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar en que medida el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Si optimizamos el clima organizacional de manera oportuna entonces influirá positivamente en la calidad de servicio dentro de la municipalidad distrital de San Jerónimo en el periodo 2017.</p>	Clima organizacional I	<p>Estructura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Toma de decisión 	<p>Tipo de investigación: cuantitativo Aplicada</p> <p>Según Hernández, R. et al. (2014) es cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Y es aplicada por que es una investigación peculiar, en donde solucionara el problema de la municipalidad de san Jerónimo.</p>	
<p>Problemas Secundarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De que manera la estructura organizativa influye en la capacidad de respuesta en los procesos de atención al usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el años 2017? • ¿De qué manera el trabajo en equipo en la organización influye en la confiabilidad de los usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el años 2017? • ¿De qué manera las normas de trabajo influye en las competencias personales de los trabajadores en la Municipalidad distrital de 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la estructura organizativa de la organización influye en la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en al año 2017. • Verificar si el trabajo en equipo influyen en la fiabilidad percibida por el usuario en la Municipalidad de San Jerónimo en el año 2017. • Analizar si las normas de trabajo influyen en la competencias personales de 	<p>Hipótesis Secundarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si reestructuramos adecuadamente la estructura organizacional, entonces se agilizará la capacidad de respuesta en los procedimientos burocráticos en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2016. • Si definimos adecuadamente los trabajos en equipos entonces influirá de manera segura y eficiente la confiabilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2017. • Si aplicamos adecuadamente las normas de trabajo entonces influirá de manera favorable en las competencias personales de los trabajadores, para así lograr una calidad de servicio en la atención, en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2017. 		<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Compromiso - confianza 		<p>Nivel de Investigación: Descriptiva, Correlacional</p> <p>Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (p. 51) CORRELACIONAL</p> <p>Según Hernández, R. et al. (2014) es correlacional ya que especifica las relaciones entre dos o más variables de estudio en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.</p>
				<p>Conflictos internos</p> <ul style="list-style-type: none"> - entorno físico - individualismo - diferencias 		
				<p>Identidad organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconocimiento - sentido de pertenencia - lealtad 		
Calidad de servicio	<p>Normas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - sanciones - recompensa - tiempo 	<p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiempo - conocimiento - eficiencia 				
	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - confianza - disposición - satisfacción 					

<p>San Jerónimo en el años 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los conflictos internos influyen en la empatía hacia el usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el años 2017? ¿De qué manera la identidad organizacional influye en la credibilidad percibida por los usuarios en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el años 2017? 	<p>trabajadores en la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar si los conflictos internos influyen en la empatía hacia el usuario en la Municipalidad distrital de San Jerónimo del años 2017. Analizar si la identidad organizacional influye en la credibilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo en el año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Si disminuimos gradualmente los conflictos internos entonces influirá significativamente en la empatía percibida por el usuario en la Municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2017. Si incentivamos adecuadamente la identidad organizacional en todos los trabajadores entonces influirá directamente en la credibilidad de los usuarios en la municipalidad de San Jerónimo en el periodo 2017. 		<p>Competencias personales</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacidad - eficiencia - aptitud 	<p>Método de Investigación: Deductivo</p> <p>En esta investigación se ha utilizado el método deductivo, en donde según Hernández, R. et al. (2014), es deductivo porque usa la lógica deductiva, de lo general a lo particular.</p>
				<p>Empatía hacia el usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - cortesía - valores - compromiso 	
				<p>Credibilidad percibida</p> <ul style="list-style-type: none"> - quejas - eficacia - capacitación 	
				<p>Diseño de Investigación: No experimental Transeccional</p> <p>Según Hernández, R. et al. (2014), es no experimental porque los estudios se han realizado sin manipulación deliberada de variables.</p> <p>Según Hernández, R. et al. (2014), “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado</p>	

Figura 42. Matriz de consistencia
Fuente: elaboración propia

TIPOS	DEF CONCEPTUAL	DEF OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE	Clima organizacional El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Chiavenato (2007 (p.59)	El análisis del clima organizacional puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima organizacional en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación	Estructura Organizacional	Eficacia	¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?
				Eficiencia	¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?
				Toma de decisión	¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?
			Trabajo en equipo	Responsabilidad	¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?
				compromiso	¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?
				confianza	¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados
			Normas de trabajo	Sanciones	¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?
				recompensa	¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?
				tiempo	¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?
			Conflictos internos	Entorno físico	¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?
				individualismo	¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?
				Diferencias	¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?
			Identidad organizacional	reconocimiento	¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?
				Sentido de pertenencia	¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?
				Lealtad	¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?

VARIABLE DEPENDIENTE	<p>Calidad de servicio</p> <p>Según Evans & W. Lindsay, (2000) afirma que “Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agrandar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.”</p>	<p>. El análisis de la calidad de servicio puede elaborarse al realizar un diagnóstico en el servicio percibido, en donde el usuario percibe la calidad de una forma mucho más amplia, para evaluar la calidad de servicio es necesario calcular la diferencia existente entre las expectativas y percepciones mediante una encuesta Likert</p>	Capacidad de respuesta	tiempo	¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?
				reconocimiento	¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?
				eficiencia	¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?
			Fiabilidad del usuario	confianza	¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?
				Disposición	¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?
				Satisfacción	¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?
			Competencias personales	capacidad	¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?
				Eficiencia	¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?
				Aptitud	¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?
			Empatía	Cortesía	¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?
				Valores	¿Considera usted que en necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?
				compromiso	¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?
			Credibilidad percibida	Quejas	¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?
				Eficacia	¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?
				Capacitación	¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?

Figura 43 Matriz de operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración propia

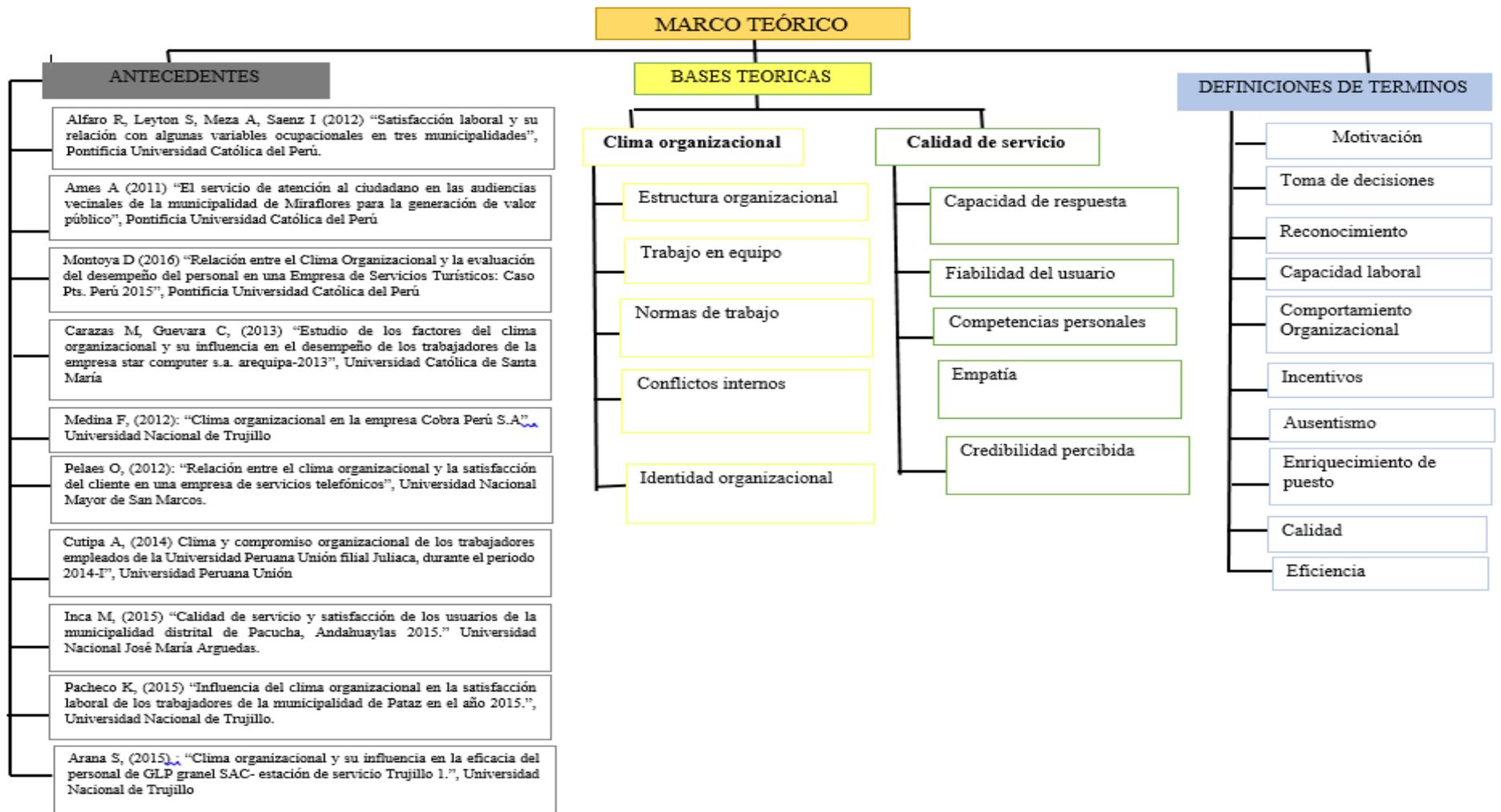


Figura 44 mapa conceptual de teorías
Fuente: elaboración propia

CUESTIONARIOS:

Cuestionario para aplicar a los trabajadores de la Municipalidad



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN
JERONIMO-ANDAHUAYLAS-APURIMAC EN EL PERIODO 2016

Encuesta realizada por Mirian Montoya Adonate, estudiante de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

“Determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el año 2017.”

I. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

II. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

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

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
1	¿La organización se preocupa de que tenga claro su función, en quien recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?					
2	¿Cree usted que los puestos están bien definidos según características que lo requiere?					
3	¿En esta organización está claro quién debe tomar las decisiones?					
TRABAJO EN EQUIPO						

4	¿Cree usted que los trabajadores asumen la responsabilidad en el trabajo?					
5	¿Cree usted que los miembros de su equipo están comprometidos con el éxito del equipo?					
6	¿Cree usted que existe mucha confianza entre superiores y subordinados					
CONFLICTOS INTERNOS						
7	¿Cree usted que la organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?					
8	¿Cree usted la mayoría de las personas en el trabajo es indiferente hacia los demás?					
9	¿Cree usted que existen muchos conflictos dentro de la organización?					
IDENTIDAD ORGANIZACIONA						
10	¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?					
11	¿Siente usted que pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien?					
12	¿Cree usted que existe lealtad hacia la organización por parte de los trabajadores?					
NORMAS DE TRABAJO						
13	¿Cree usted que en esta organización los errores son sancionados según las normas establecidas?					
14	¿Existe algún tipo de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho?					
15	¿Siento que no me alcanza tiempo para completar mi trabajo?					

Figura 45 cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para aplicar a los usuarios de la municipalidad



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JERONIMO-
 ANDAHUAYLAS-APURIMAC EN EL PERIODO 2016**

Encuesta realizada por Mirian Montoya Aldonate, estudiante de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

“Determinar si el clima organizacional influirá en la calidad de servicio en la Municipal distrital de San Jerónimo en el año 2016., AÑO 2016”

III. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

IV. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

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

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	¿Se realizó adecuadamente el servicio solicitado en el tiempo que usted planeo?					
2	¿Considera usted que el personal le informa adecuadamente de los servicios que presta la institución?					
3	¿Cree usted que el personal realiza de manera eficiente su trabajo?					
FIABILIDAD						

4	¿Considera usted que el personal que lo atendió inspira confianza?					
5	¿Considera usted el personal de la municipalidad muestra disposición por atenderlo?					
6	¿Cree usted el personal muestra interés por la calidad de servicio que presta?					
COMPETENCIAS PERSONALES						
7	¿Cree usted que el personal está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa?					
8	¿Considera usted que el personal que atendió su trámite muestra dominio en puesto de trabajo?					
9	¿Considera que el personal debe poseer aptitudes en gestión municipal para desempeñarse en su puesto?					
EMPATIA HACIA EL USUARIO						
10	¿Considera que el personal muestra interés en ayudarlo a solucionar sus inquietudes?					
11	¿Considera usted que es necesario una charla sobre los valores éticos profesionales?					
12	¿Considera que el personal maneja adecuadamente sus quejas y lo atiende de manera individualizada?					
Credibilidad percibida						
13	¿Considera usted que una queja sobre un trabajador ayudaría en mejorar la actitud de este?					
14	¿Cree usted que la gerencia municipal se preocupa por mejorar la rapidez en los procesos burocráticos?					
15	¿Cree usted que se debería capacitar más a menudo al personal para que este cumpla con su rol?					

Figura 46 cuestionario dirigido a los usuarios de la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Lima, 20 de ENERO del 2017.

Experto:
DNI :

Lima, 20 de ENERO del 2017.

Señor

(Nombre completo del experto)

Docente de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
MAGISTER JOSÉ SANGUINETI SMITH

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO** dirigido a los colaboradores/clientes de la **Municipalidad distrital de San Jeronimo**.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **“(CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU ENFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIODO 2016)”**

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

MIRIAM MONTAÑA ALBUQUERQUE

(Nombre y Apellidos del investigador)

DNI: 71005712

Alumno: Jed

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: SANGUINETI SMITH JOSE
 1.2. Institución donde Labora: UAP
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO
 1.6. Título de la Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIDO 2016.
 1.7. Autor del Instrumento: MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					88
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					88
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					88

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Jose Sanguinetti Smith

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: JOSE SANGUINETI SMITH
 1.2. Institución donde Labora: UAD
 1.3. Cargo que desempeña: MAGISTER
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO**
 1.6. Título de la Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIDO 2016.**
 1.7. Autor del Instrumento: **MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90

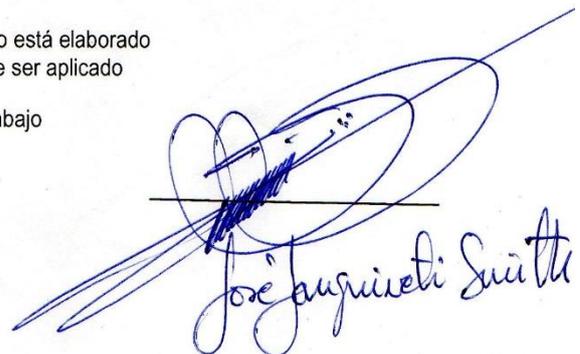
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Bernal Aranda Eduardo
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad Agraria del Perú
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Docente
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO A LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO**
- 1.6. Título de la Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIDO 2016.**
- 1.7. Autor del Instrumento: **MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (✓)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (✓)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (✓)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (✓)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (✓)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (✓)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (✓)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (✓)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					82
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					81
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- () El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 24 de 01 del 2017


 Experto:
 DNI : 09523406

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Bernal Aranda Ederaldo
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad Autónoma de Lima
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Docer
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO**
- 1.6. Título de la Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIODO 2016.**
- 1.7. Autor del Instrumento: **MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (✓)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (✓)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (✓)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (✓)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (✓)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (✓)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (✓)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (✓)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					82
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					81
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- () El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 27 de 01 del 2017

Experto:

DNI : 09523905

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: SUELDO MESONES JAIME
 1.2. Institución donde Labora: UAP
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: DOCTOR
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO A LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO
 1.6. Título de la Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIDO 2016.
 1.7. Autor del Instrumento: MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (X)	NO ()	
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

[Firma]
 DNI 43103437

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: SUELDO MESONES JAIME
 1.2. Institución donde Labora: U.A.P.
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: DOCTOR
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO**
 1.6. Título de la Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO PERIDO 2016.**
 1.7. Autor del Instrumento: **MYRIAN CRISTINA MONTOYA ALDONATE**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (✓)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (✓)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (✓)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (✓)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (✓)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (✓)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (✓)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (✓)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo


 JM 43703437

Plan e Informe de Toma de instrumentos

- ✓ Nombre de la organización:

“Municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú.”

- ✓ Lugar de la encuesta :

Jr. San Martín N° 204, plaza de armas del distrito de San Jerónimo

Distrito: San Jerónimo

Provincia: Andahuaylas

Departamento: Apurímac

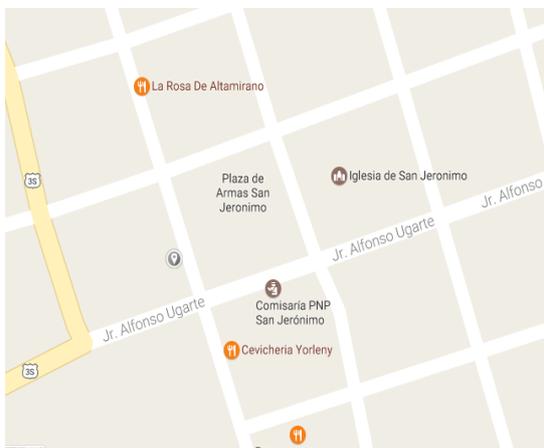


Figura 48. Localización de la municipalidad de San Jerónimo
Fuente: google maps.



Figura 47. Vista de la puerta principal de la Municipalidad de San Jerónimo
Fuente: foto propia

- ✓ Fecha de encuesta:

Miércoles 8 de febrero del 2017 (encuesta a los trabajadores)

Jueves 9 de febrero del 2017 (encuesta a los usuarios)

Viernes 10 de febrero del 2017 (encuesta a los usuarios)

- ✓ Hora de encuesta:

Ambas encuestas se realizaron a la misma hora:

Inicio de encuesta: 2:00pm

Fin de encuesta: 5:00pm

- ✓ Toma de instrumento a cargo de:

- Mirian Montoya Aldonate

- Lina Bazán Reyes
- Otniel Cabezas Jiménez

✓ Vestimenta:
Formal

✓ Identificación:
Carnet universitario

✓ Cantidad de personas a encuestar

Usuarios: 377

Trabajadores: 60

ENTREVISTA CON EL GERENTE MUNICIPAL

La encuesta se realizó en noviembre del 2016 en donde en tiempo corto se pueden hacer algunas preguntas en referencia a clima organizacional, la entrevista fue grabada y este es una transcripción de dicha entrevista, la entrevista solo duró 12 min.

Entrevista con el gerente de la municipalidad distrital de San Jerónimo Ing. Néstor Olivera.

1. ¿Qué tan a menudo realizan encuestas respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores?

Según el gerente en el periodo 2015 al finalizar el año se realizó una sola encuesta, la cual fue realizada por el área de recursos humanos, se aplicó a todos los trabajadores de la municipalidad y a través de estas encuestas él tiene la potestad de despedir al personal. No especifico las preguntas y el resultado pero enfatizo que lo más importante para él es contratar a personas con valores, con empatía hacia el usuario, que demuestren más como personas que como trabajadores.

2. ¿Cómo mide la eficiencia de los trabajadores?

El gerente afirma lo siguiente: Cada trabajador tiene funciones asignadas y mensualmente por un informe trimestral se me informa si los trabajadores están cumpliendo con sus actividades. Por este medio ver si mis trabajadores son eficientes o no.

3. ¿Por qué considera usted que las personas demoran mucho al realizar un trámite?

La mayoría de las personas que vienen a la municipalidad llegan sin una previa cita (en referencia a las asociaciones campesinas que tienen un problema en su centro poblado y estas llegan en juntas campesinas a hablar con el alcalde o gerente)

4. ¿Cómo motivan al personal?

El gerente afirma que no obligan al personal a asistir una charla motivacional y según las necesidades de motivación que el personal requiere se contrata un motivador.

5. ¿Quién se encarga de contratar al personal?

La gerencia en coordinación con alcaldía

6. ¿y al contratar a un personal exigen los requisitos necesarios que debe tener un trabajador público?

Si o si se contrata al personal que cumplan que todos los requisitos.

7. ¿Cómo mide la satisfacción del usuario?

Mediante el buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones cada semana se analiza las quejas y que área corresponde.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Figura 49. vista principal municipalidad de San Jerónimo
Fuente: Foto propia



Figura 50. Vista interior de la Municipalidad de San Jerónimo
Fuente: foto propia



Figura 52. Reunión con todos los trabajadores
Fuente: foto propia

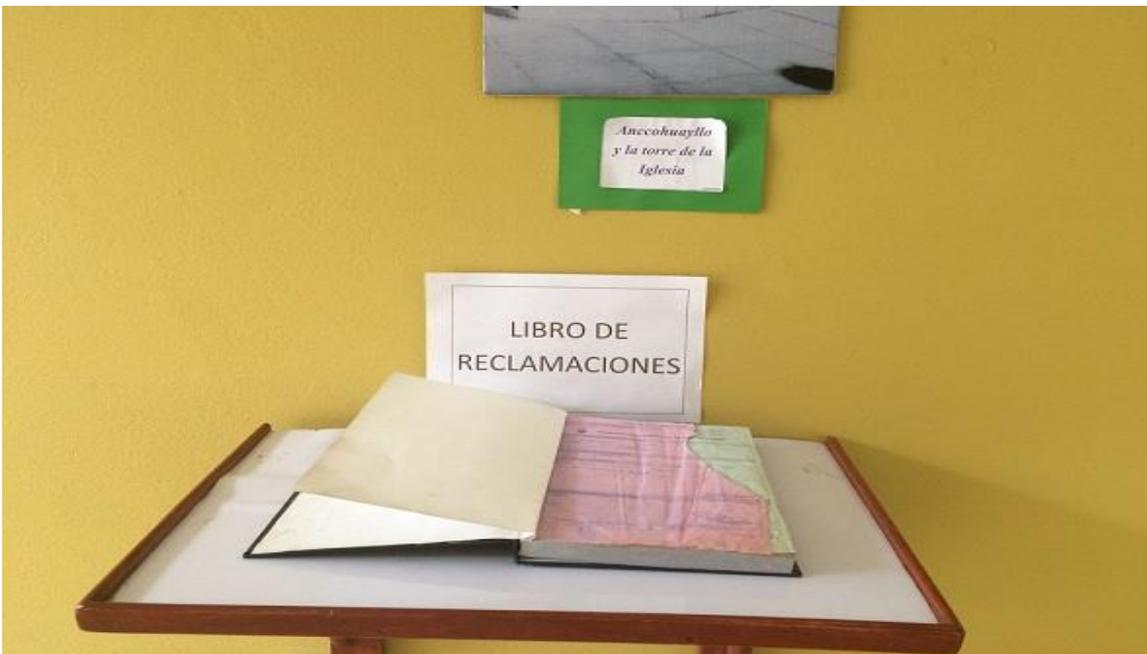


Figura 51 libro de reclamaciones
Fuente: foto propia



Figura 53. Alcalde explicando la importancia de la encuesta a tomar.
Fuente: foto propia



Figura 54. Trabajadores de la Municipalidad
Fuente: foto propia

