



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autores: KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE  
ISAAC RUIZ MÉNDEZ**

**Asesor: Lic. RAMIRO ALEJANDRO POLLACK CELIS Mgr.**

**San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú**

**Febrero – 2023**

## DEDICATORIA

*“A mi madre Emérita Méndez  
por su apoyo constante en mi formación profesional.”*

*“A Dios que me ha dado la fuerza  
para cumplir mis metas”.*

*“A mi familia, que siempre me apoya  
en mi formación profesional y me  
Formó como buen ser humano”.*

*“A mis compañeros y docentes,  
Testigos de mis esfuerzos académicos  
Y dedicación”.*

**Isaac Ruiz Méndez**

## DEDICATORIA

*A Dios por ser el que siempre  
guía el camino que recorremos  
en nuestra vida personal y  
profesional.*

*“A mi madre Karla Monllogortte, por estar a  
mi lado en los buenos malos  
momentos, y por su constante  
apoyo”.*

*“A mis hermanas, Olga y Cristina,  
que son personas maravillosas, modelo a seguir”.*

***Karla F. Rodriguez Monllogortte***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Universidad Científica del Perú, UCP, por habernos dado la oportunidad de desarrollar la carrera de Ciencias de la Comunicación, la cual es nuestra vocación y a la cual honraremos toda la vida.

*A los docentes por brindarnos educación de calidad.*

**Los autores**

**INFORME FINAL DE TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022”**

**FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**GRADUANDO : KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE  
ISAAC RUIZ MÉNDEZ**

**MIEMBROS DEL JURADO**

-----  
**Lic. BORIS GUIDO MOREY SIFUENTES, Mgr.  
PRESIDENTE**

-----  
**Lic. Joel David Nash Ramírez Mgr.  
MIEMBRO**

-----  
**Lic. ARMANDO LLERENA DÍAZ, Mgr.  
MIEMBRO**

-----  
**Lic. RAMIRO ALEJANDRO POLLACK CELIS Mgr.  
ASESOR**

Fecha: 31 de marzo del 2023  
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS



## FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 089-2023-D-UCP-FEH, del 20 de marzo del 2023, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Tesis a los Señores:

Lic. Boris Guido Morey Sifuentes Mg.	<b>Presidente</b>
Lic. Joel David Nash Ramírez	<b>Miembro</b>
Lic. Armando Llerena Díaz	<b>Miembro</b>

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 31 de marzo del 2023, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022”.**

Presentada por los bachilleres:

**KARLA FIORELA RODRÍGUEZ MONLLOGORTE**

**ISAAC RUÍZ MÉNDEZ**

Asesor:

Lic. Ramiro Alejandro Pollack Celis Mg.



Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: abuellos

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: aprobado por unanimidad
2. Observaciones: .....

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

 ----- Miembro	 ----- Presidente	 ----- Miembro
---	--	---

CALIFICACIÓN      Aprobado (x)      Por Mayoría  
Desaprobado (x)      Por Unanimidad

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL DE TESIS



"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022"**

De los alumnos: **KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE Y ISAAC RUIZ  
MÉNDEZ**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó  
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de  
**19% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 14 de Febrero del 2023.

Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/ri-a  
62-2023

## ÍNDICE

	Pg
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Página de aprobación	v
Acta del trabajo del informe final de tesis	vi
Constancia de originalidad del informe final de tesis	vii
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros o tablas	xi
Índice de gráficos o figuras	xii
Resumen. Palabras clave	xiii
Abstract. Key Words	xiv
Introducción	01
<b>CAPÍTULO I: Marco Teórico</b>	
1.1. Antecedentes de Estudio	03
1.2. Bases Teóricas	06
1.2.1. Clima organizacional	06
1.2.1.1. Capacitación	08
1.2.1.2. Incentivos	09
1.2.1.1. Tecnología	09
1.2.2. Calidad de servicio	10
1.2.2.1. Satisfacción	11
1.2.2.2. Eficacia	12
1.2.2.1. Imagen Institucional	13
1.3. Definición de Términos Básicos	14
<b>CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema</b>	
2.1. Descripción del Problema	16
2.2. Formulación del Problema	17



2.2.1. Problema General	17
2.2.2. Problemas Específicos	17
2.3. Objetivos	17
2.3.1. Objetivo General	17
2.3.2. Objetivos Específicos	17
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	18
2.5. Hipótesis	19
2.5.1. Hipótesis General	19
2.5.2. Hipótesis Derivadas	19
2.6. Variables	19
2.6.1. Identificación de las Variables	19
2.6.2. Definición de las Variables	20
2.6.2.1. Definición Conceptual	20
2.6.2.2. Definición Operacional	20
2.6.3. Operacionalización de las Variables	21
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	23
3.1.1. Nivel de Investigación	23
3.1.2. Tipo de Investigación	23
3.1.3. Diseño de Investigación	23
3.2. Población y Muestra	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	25
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	25
3.3.1. Técnica de Recolección de Datos	25
3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	25
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	26
3.4.1. Procesamiento de la Información	26
3.4.2. Análisis de la Información	26

<b>CAPÍTULO IV: Resultados</b>	
4.1. Análisis Descriptivo	27
4.1.1. Variable (X) Clima organizacional	27
4.1.2. Variable (Y) Calidad de servicio al público	35
<b>CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones</b>	
5.1. Discusión	45
5.2. Conclusiones	48
5.3. Recomendaciones	49
<b>Referencias Bibliográficas</b>	50
<b>Anexos</b>	54
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario	
Anexo 03: Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo 04: Informe de Validez y Confiabilidad	
Anexo 05: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis	
Anexo 06: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>N°</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión capacitación	27
02.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión incentivos	29
03.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión tecnología	31
04.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	33
05.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión satisfacción	35
06.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión eficacia	37
07.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión imagen institucional	39
08.	Evaluación de la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	41
09.	Relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>N°</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión capacitación	27
02.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión incentivos	29
03.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión tecnología	31
04.	Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	33
05.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión satisfacción	35
06.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión eficacia	37
07.	Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión imagen institucional	39
08.	Evaluación de la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	41
09.	Relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022	43

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN BAUTISTA 2022”**

**RESUMEN**

Autores: Karla Fiorela Rodríguez Monlogortte  
Isaac Ruíz Méndez

El objetivo de esta investigación fue: Identificar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por el 100% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista que hacen un total de 80.

La técnica que se empleó para la realización de la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es regular.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, capacitación, incentivos, tecnología, calidad de servicio, satisfacción, eficacia, imagen institucional.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE TO THE  
PUBLIC IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF SAN JUAN BAUTISTA  
2022**

Author (s): Karla Fiorela Rodríguez Monllogortte  
Isaac Ruíz Méndez

**ABSTRACT**

The objective of this research was: Identify the relationship between the organizational climate and the quality of service to the public in the District Municipality of San Juan Bautista 2022.

The research was descriptive. The usual design of the Inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population was made up of 100% of the administrative workers of the District Municipality of San Juan Bautista, making a total of 80.

The technique used to carry out the data collection was the survey, while the instrument for data collection was the questionnaire. The results show that the organizational climate and the quality of service to the public in the District Municipality of San Juan Bautista 2022, is regular.

Keywords: Organizational climate, training, incentives, technology, quality of service, satisfaction, effectiveness, institutional image.

## INTRODUCCIÓN

San Juan Bautista es uno de los 11 distritos de la provincia de Maynas, es un distrito clave en esta parte de la Amazonía peruana, dada su estratégica ubicación y su extensión. De acuerdo a datos proporcionados por el INEI (2022), según el censo del 2017, este distrito cuenta con una población de más de 160 mil habitantes.

Al tratarse de un distrito con esa cantidad de habitantes, los diversos servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, no precisamente son del beneplácito de todos los contribuyentes que tienen por obligación que utilizar esos servicios.

En la actualidad existe un determinado clima organizacional en esta comuna, de acuerdo con Palma (2009) “es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. (p.2)

Asimismo, la calidad de servicio que brinda esta municipalidad ha tenido un determinado comportamiento en los últimos tiempos, que a decir de Moquillaza & Ramos (2021) “se define de diversas maneras, pero esencialmente tiene que ver con satisfacer las necesidades y requisitos del cliente y con qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas de los clientes”.

En tal sentido, esta investigación se desarrolló con la finalidad de dar a conocer cómo es la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el Año 2022

De tal manera que este trabajo se abordó a partir de cinco capítulos:

Capítulo I. Introducción  
Capítulo II. Marco teórico referencial  
Capítulo III. Planteamiento del problema  
Capítulo IV. Metodología  
Capítulo V. Resultados y discusión  
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo esto acompañado de los anexos respectivos, cuya base es el instrumento de recolección de datos.

En lo referente a algunos escollos en el desarrollo de la investigación, que siempre existen, se puede aludir a la bibliografía especializada, así como el tiempo empleado, lo cual fue superado con tesón, para así poder presentar este importante aporte intelectual.

Nuestra mayor gratitud a la Universidad Científica del Perú, UCP de Iquitos, entidad educativa, que en la actualidad nos brindó la oportunidad de profundizar y ampliar nuestras convicciones personales, para así enfrentar el futuro como eficaces y eficientes profesionales de las ciencias de la comunicación, con el respetivo agradecimiento para la casa de estudios que nos formó.

Los autores



## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedente del estudio

#### Antecedentes internacionales

**Guevara (2018)** desarrolló la investigación denominada “Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa”, de tipo exploratoria y con una población integrada por 67 colaboradores. La investigadora llegó a la conclusión de que los factores que requieren particular atención son conflictos y reconocimiento e incentivos, frente a éstos la percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%, respectivamente (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). De la investigación realizada y de acuerdo con las recomendaciones y conclusiones se desprende que no existe un modelo de manejo de mediación de conflictos y tampoco políticas de incentivos a nivel institucional, por lo que se sugieren estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional de la institución, e incidan directamente en la percepción de su personal.

**Hidalgo (2019)** desarrolló la investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato”, con un diseño no experimental de carácter transversal y enfoque cuantitativo, con una población integrada por 450 clientes. La investigadora llegó a la conclusión de que los resultados más relevantes e importantes sobre la satisfacción encontrada en la empresa Uninova, están en las expectativas y percepciones de los clientes: la confiabilidad con un 99.62 % y un 90.65 % respectivamente. Por ello, se muestra que los clientes activos de la empresa Uninova se encuentran más satisfechos en aspectos referentes a la atención y seguimiento de los clientes.

**Wilches (2018)** desarrolló la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la Empresa Minería Texas Colombia”, con un enfoque mixto cualitativo cuantitativo y con una población integrada

por 40 trabajadores. La investigadora llegó a la conclusión de que en la empresa: los objetivos, la misión, la visión, los procesos de desarrollo, la comunicación, la participación, tienen una buena valoración por parte de los miembros, esto se debe a que ellos establecen que hay una buena formación sores sus funciones y que la labor que desempeñan se cumple con agrado, lo que genera buenas relaciones personales, se establece una correlación entre el buen desempeño de la empresa Minería Texas Colombia y la especialización de los empleados con sus tareas.

### **Antecedentes nacionales**

**Bardales (2021)** desarrolló la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú – 2020”, con un diseño no experimental de tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo y con una población integrada por 1,269 trabajadores. La investigadora llegó a la conclusión de que se logró determinar los indicadores que se vinculan mejor con la satisfacción laboral, y estos fueron: condiciones laborales, supervisión y comunicación, por tanto, para mejorar el clima organizacional de la ONPE, es indispensable brindar mejores condiciones laborales a los trabajadores, generando empatía y ofreciendo condiciones laborales que satisfagan de manera positiva las carencias profesionales, laborales y/o personales tales como, dotarlos de equipos tecnológicos y de un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones, brindar capacitaciones y compensaciones que incentiven su compromiso con la institución.

**Gonzales & Huanca (2020)** desarrollaron la investigación denominada “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”, con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una población integrada por 384 consumidores. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que el resultado fue bajo dado que una gran cantidad de consumidores no se sintieron muy satisfechos en

varios puntos, afectando así no poder tener un número alto de correlación positiva, incluso muchos de ellos no percibieron un buen trato por parte de los meseros al igual que la limpieza y establecimiento factores que impidieron que se pueda obtener un resultado mejor sin embargo esto hubiera cambiado si los consumidores hubiesen recibido un mejor servicio y/o a calidad mayor hubiera sido la satisfacción.

**León & Castillo (2020)** desarrollaron la investigación denominada “Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, con un enfoque cuantitativo descriptivo y con una población integrada por 45 colaboradores. Los investigadores llegaron a la conclusión de que el clima organizacional tiene una tendencia favorable con un porcentaje mayor al 78%, sin embargo, existen dimensiones por trabajar como recompensa, relaciones e identidad que se podrían trabajar para fomentar un mejor clima organizacional, buscando maximizar la productividad de los trabajadores que integren el área.

### **Antecedentes locales**

**Urresti & Flores (2018)** desarrollaron la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2107”, de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional, con una población integrada por 36 trabajadores. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que se ha logrado determinar que el clima organizacional mantiene un nivel inadecuado (64%), pues se ha demostrado que, de acuerdo a percepción de los trabajadores, consideran estar descontentos con la falta de valoración al esfuerzo y dedicación que estos demuestran, y sobre todo a la limitación de autonomía en su trabajo. Por otro lado, se ha logrado demostrar que existe un bajo nivel (67%) de satisfacción laboral, pues según la percepción de los colaboradores no se sienten identificados con las tareas designadas, pues pocas veces obtienen un resultado visible. Finalmente, se ha logrado determinar que existe relación directa entre el

clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Maynas en el año 2017, corroborado a través del estadístico Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,727 siendo esta significativa.

**Palomino & Tello (2017)** desarrollaron la investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, Dirección Regional de Educación de Loreto, 2015”, con un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental, con una población integrada por 49 trabajadores. Los investigadores llegaron a la conclusión de que  $X^2 c= 21,88 > X^2 tab= 3.84$ ,  $gl= 1$ ,  $p = 0.05\%$ , con nivel de correlación  $r = 55\%$  (moderada) aceptando la hipótesis de investigación: El clima organizacional se asocia moderadamente con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Loreto en el 2015.

**Mori (2020)** desarrolló la investigación denominada “Calidad de servicio educativo de la Facultad de Agronomía - Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos – 2020”, con un tipo de investigación de enfoque cuantitativo-descriptivo y de diseño no experimental, con una población integrada de 340 estudiantes. La investigadora llegó a la conclusión de que referente a la calidad del servicio educativo, 75 de los encuestados (41%) se sienten insatisfechos, 60 de los encuestados (33%) se sienten satisfechos y 16 encuestados (9%) se sienten muy satisfechos de la calidad de servicio educativo que brinda la Facultad de Agronomía.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Clima organizacional**

Según Palma (2009) el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas

necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacional". (p.2)

Hernández & Rodríguez (2012) sostienen que "es el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su entorno".

Para Rodríguez (2009):

El clima organizacional está condicionado por la satisfacción general que manifiesta el personal respecto a trabajar en la organización, la relación tan estrecha entre satisfacción general y nivel de motivación. Un nivel aceptable de motivación facilita las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza, el espíritu de equipo. Si bien no se eliminan los conflictos, crea condiciones que favorecen su solución, ya sea un gran departamento o un pequeño equipo de trabajo, dependiendo de quién lo dirija.

Chiavenato (2017) sostiene que "el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas". (p.138).

En palabras de Arnoletto (2009) "el clima organizacional es la percepción individual y colectiva que tienen los directivos, empleados y público de una organización, producto de sus vivencias e interacciones en el ambiente en que trabajan diariamente y que afecta su desempeño". (p.81).

Esta investigación dividirá a la variable Clima Organizacional en tres dimensiones: Capacitación, Incentivos y Tecnología, por criterio de los investigadores.

### **1.2.1.1. Capacitación**

Siliceo (2006) sostiene que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Según López (2005):

La capacitación debe ser un proceso eficaz, y para que sea funcional debe cumplir los requisitos planteados por las organizaciones que implementan este proceso; son tan importantes los productos o servicios que las empresas entregan a sus clientes, como la infraestructura que facilita la capacitación; no se da únicamente por capricho, sino que es necesaria para el desarrollo personal y profesional del empleado.

En palabras de Harris (1987) “la capacitación eficaz está muy ligada al logro de metas predeterminadas. Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que la organización alcance sus objetivos, y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo”.

Vecino (2012) refiere que:

La capacitación influye en dos factores importantes en toda organización, el primero y al parecer más importante es que cuando se tiene un colaborador bien capacitado se obtienen mejores resultados, y segundo es que cuando el personal se capacita, tiende a sentirse útil, apreciado y empoderado por lo que también se conserva al personal y se reduce el índice de rotación.

### **1.2.1.2. Incentivos**

Para Chiavenato (2003):

Los incentivos son la gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembro de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo, u otros recursos válidos. Cualquiera sea su propósito, el producto o la tecnología de la organización, la balanza de las inducciones, contribuciones deben ser fundamentalmente mantenidas. (p.343).

Según Ventura (2015):

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. (p.6).

### **1.2.1.3. Tecnología**

Para Villa (2017):

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), al conjunto de tecnologías requeridas para el procesamiento de la información, que con el uso de computadoras y software permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o

electromagnética (datos alfanuméricos) desde cualquier parte y en cualquier momento. (p.18)

Cabero (2016) define las nuevas tecnologías de la información y comunicación como: “aquellas que giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y su hibridación como en el caso de los multimedia”. (p.297).

### **1.2.2. Calidad de servicio**

Según Moquillaza & Ramos (2021):

La calidad de servicio se define de diversas maneras, pero esencialmente tiene que ver con satisfacer las necesidades y requisitos del cliente y con qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas de los clientes. Si hay un déficit, este se interpreta como una brecha en la calidad del servicio que los proveedores desearían cerrar.

De acuerdo a la concepción de Giese & Cote (2000) se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada por personas hacia los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio. Se interpreta respecto de cómo y cuáles son las necesidades de nuestros clientes y cómo es que lo perciben.

Para Matsumoto (2014) la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferenciación entre el servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa.



M. López (2013) refiere:

La calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Una vez definida la calidad de servicio, se dividirá esta variable en tres dimensiones, a criterio de los investigadores: Satisfacción, Eficacia e Imagen Institucional.

#### **1.2.2.1. Satisfacción**

Según Villarreal et al. (2014) toda organización dirigida a la atención de clientes o usuarios tiene como fin supremo lograr la provisión de un servicio generando la mayor satisfacción posible en el usuario o cliente.

Para Andía et al. (2002) implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización.

En la concepción de Varo (1993):

Satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definido en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre las

expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinado a numerosos factores entre los que incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros y de la propia organización de salud. Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención. El cliente evalúa el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida.

### **1.2.2.2. Eficacia**

De acuerdo al RAE (2022) significa capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Asimismo, el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico RAE (2022) se trata del principio básico de los varios a que está sometida la actuación de la Administración pública, conforme al cual debe lograr en un tiempo razonable los objetivos de interés público que tiene establecidos. Adicionalmente, capacidad para producir efectos que es característica de los actos administrativos.

Para Chiavenato (2017) “la eficacia es la forma de medir o comprobar el logro que se ha obtenido de cualquier proceso o procedimiento”. (p.16).

Según Ayasta (2021) “la eficacia guarda relación con el deseo de lograr los objetivos propuestos, realizados en una determinada actividad. La eficacia es la suma de un excelente resultado del ejercicio de una negociación o acción”. (p.65).

Daft & Steers (1992) sostienen que “la eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas”.

Por su parte Cunningham (1978) sostiene que se trata de la “habilidad de la organización ya sea en términos absolutos o relativos, para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos”.

### **1.2.2.3. Imagen institucional**

Benavides (1997) sostiene que:

El concepto de imagen corporativa está referido a todo el cúmulo de categorías mentales desde las cuales los sujetos y los grupos sociales entienden y definen una entidad u organización. Dentro de esa perspectiva tienen sentido ideas como Imagen Corporativa o Institucional, entendida como aquella que se va construyendo socialmente alrededor de una organización o institución o de la imagen intencional, entendida como la imagen que una entidad proyecta a la sociedad en conjunto.

Al respecto García (1995) refiere que:

El quehacer funcional o técnico de la institución, unido a su quehacer cultural (atención al público y calidad), además de sus diversas maneras de comunicar lo que hace y lo que es (relaciones públicas, publicidad corporativa, merchandising, publicidad, packaging), igualmente su propio compromiso con la identidad de su marca y con la sociedad, conforman la imagen corporativa de la institución en el ideal de sus públicos, en otras palabras, la extensión imaginaria de la entidad (p. 78).

Por su parte Limón Peña (2008) explica que:

La imagen corporativa es cómo se percibe a una entidad: es la imagen que poseen los públicos como idea global respecto de sus actividades, productos y su conducta. En otras palabras, se trata de una estructura mental de la entidad desarrollada como

producto del procesamiento de la información de la entidad que poseen los públicos.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Clima Organizacional.** Es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacional". (Palma, 2009).

**Capacitación.** Sostiene que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo, 2006)

**Incentivos.** Los incentivos son la gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembro de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo, u otros recursos válidos. (Chiavenato, 2003).

**Tecnología.** Aquellas que giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y su hibridación como en el caso de los multimedia. (Cabero, 2016).

**Calidad de servicio.** Se define de diversas maneras, pero esencialmente tiene que ver con satisfacer las necesidades y requisitos del cliente y con qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas de los clientes. (Moquillaza & Ramos, 2021).

**Satisfacción.** Satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definido en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. (Varo, 1993).

**Eficacia.** La eficacia es la forma de medir o comprobar el logro que se ha obtenido de cualquier proceso o procedimiento”. (Chiavenato, 2017).

**Imagen Institucional.** Está referido a todo el cúmulo de categorías mentales desde las cuales los sujetos y los grupos sociales entienden y definen una entidad u organización. (Benavides, 1997).

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

Uno de los problemas por los que atraviesan las entidades públicas, responsables de tratar con usuarios, es la calidad de servicio. Si a esto se le suma un clima organizacional, no acorde con los estándares normales y con conflictos internos; el resultado son dos grandes problemas que se tendrían que resolver.

La Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, es una institución edilicia en la que se observa problemas como en otras municipalidades; siendo los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda esta municipalidad los más perjudicados, es se puede observar a través de los medios de comunicación, así como de las redes sociales, muchos usuarios siempre manifiestan quejas en relación con el servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

Esto se debe a varios factores que van desde poca capacitación en atención a los usuarios, también se debe al incumplimiento de los servicios ofrecidos, intromisiones de adversarios políticos que promueven situaciones de crisis en esta institución, entre otros.

De seguir así, esto traerá muchas dificultades en ambas partes, tanto los trabajadores de la Municipalidad que en muchos casos pierden su contrato laboral, o realizan horas extras para cumplir con el trabajo acumulado; a los usuarios les traerá dificultades en el incumplimiento de atención a sus necesidades como usuarios con retrasos en sus gestiones y por lo tanto insatisfacción con la atención a cargo de la MDSJB.

Por lo tanto, en la presente investigación se va proponer estrategias en la atención al público usuario que permita cambiar la percepción del usuario por una de satisfacción, de modo que se tomen medidas para que no existan interferencias en el logro de las metas organizacionales.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cómo es la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?

### **2.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?

¿Cómo es la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?

¿Cuál es el nivel de relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Identificar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

Analizar la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

Determinar el nivel de relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

## **2.4. Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación se justifica porque permitirá identificar la relación del clima organizacional y la calidad del servicio en la MDSJB; es decir, se hará un diagnóstico sobre el clima organizacional para identificar las debilidades y potencialidades que permitan trabajar en un ambiente agradable no sólo estructuralmente, sino humanamente, porque es primordial para que la persona despliegue las capacidades que posee y mejorar la atención que se brinda tanto al personal interno como al personal externo, siendo por tanto necesario que el clima sea adecuado para que el personal trabaje de forma eficiente y eficaz. (Caligiore & Diaz, 2003).

Para ello es importante que todos los elementos mencionados que integran el clima organizacional prevalezcan con sus propias características, que en cierto modo presenta la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo, contando con un personal idóneo que cambie la percepción del usuario por una de satisfacción, de modo que se tomen medidas para que no existan interferencias en el logro de las metas organizacionales.

Esta investigación tendrá relevancia teórica porque buscará, a través de la aplicación de la teoría y los conceptos, contrastar la forma en cómo se presentará en la realidad a estudiar, buscará reafirmar la validez de la teoría, y su aplicación en la realidad estudiada, mediante el instrumento a utilizar.

Esta investigación tendrá relevancia práctica en vista de que permitirá a quienes dirigen los destinos de la MDSJB conocer la realidad a estudiar y realizar los cambios o correctivos que estimen convenientes.

Asimismo, esta investigación será de beneficio para que otros investigadores, docentes, estudiantes y académicos de especialidad de Ciencias de la Comunicación, a fin de que la usen como fuente de consulta, y así tener una mejor perspectiva, respecto de la realidad a estudiar.



## **2.4. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

$H_a$ = Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

$H_0$ = Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

### **2.5.2. Hipótesis derivadas**

El clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es regular.

La calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es regular.

Existe un alto nivel de relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Identificación de la variable**

Variable independiente (X) : Clima organizacional

Variable dependiente (Y) : Calidad de servicio al público.

### **2.6.2. Definición de las variables**

#### **2.6.2.1. Definición conceptual**

### **Variable (X) Clima Organizacional**

Es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacional". (Palma, 2009).

### **Variable (Y) Calidad de servicio**

Se define de diversas maneras, pero esencialmente tiene que ver con satisfacer las necesidades y requisitos del cliente y con qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas de los clientes. (Moquillaza & Ramos, 2021).

#### **2.6.2.2. Definición operacional**

La variable independiente (X) clima organizacional se define operacionalmente en tres dimensiones capacitación, incentivos, tecnología y la apreciación de los indicadores totalmente de acuerdo si la puntuación oscila entre 100% – 70%, ni de acuerdo ni en desacuerdo si la puntuación oscila entre 69% – 40% y en desacuerdo si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

La variable dependiente (Y) calidad de servicio se define operacionalmente en tres dimensiones satisfacción, eficacia, imagen institucional y la apreciación de los indicadores totalmente de acuerdo si la puntuación oscila entre 100% – 70%, ni de acuerdo ni en desacuerdo si la puntuación oscila entre 69% – 40% y en desacuerdo si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

#### **2.6.3. Operacionalización de las Variables**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICE
<b>Clima organizacional</b>	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que existe un programa de capacitación para los trabajadores de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación es importante para mejorar el servicio en la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la capacitación que programa la MDSJB es necesaria para mejorar su desempeño?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que los temas que se desarrollan en la capacitación influyen en su desempeño?</li> </ul>	<p>Totalmente de acuerdo:</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo:</p> <p>En Desacuerdo:</p>
	Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La MDSJB tiene un programa de incentivos para el desempeño del personal administrativo?</li> <li>✓ ¿A su parecer los incentivos son importantes para su desempeño?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los incentivos deben ser premio para el mejor desempeño de los trabajadores?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los incentivos y la capacitación le permite tener más seguridad en el puesto que trabaja?</li> </ul>	
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que la MDSJB está equipada tecnológicamente para atender a los usuarios?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. la tecnología que vienen utilizando ayuda a dar una mejor atención a los usuarios?</li> <li>✓ ¿Ha recibido capacitación en la tecnología que viene utilizando?</li> <li>✓ ¿La utilización de tecnología le ha permitido acortar los tiempos de atención al público?</li> </ul>	
<b>Calidad de servicio al público</b>	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que un buen clima organizacional va a permitir la satisfacción de los trabajadores de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. en base a la programación de capacitación ha mejorado la calidad del servicio?</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que las encuestas de satisfacción al usuario son favorables para la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los trabajadores de la MDSJB se sienten satisfechos con la calidad de servicio al público?</li> </ul>	
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación recibida le ha permitido ser más eficaz en la atención?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación le ha permitido resolver los problemas de los usuarios?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que el tiempo es adecuado para su atención?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que hay orden y solvencia en la atención a sus inquietudes?</li> </ul>	
	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación interna de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación externa de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en el clima organizacional de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la calidad de servicio al público de la MDSJB?</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Nivel de investigación**

La investigación, de acuerdo al nivel de conocimiento adquirido, pertenece a una investigación descriptiva, con dos variables: clima organizacional y calidad de servicio al público.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usará la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico.

#### **3.1.2. Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra las variables: clima organizacional y calidad de servicio al público. (Ávila, 2000).

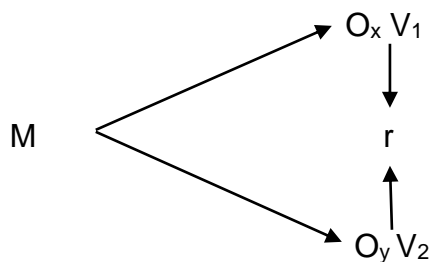
#### **3.1.3. Diseño de Investigación**

El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fue No experimental porque no se manipularon las variables en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: Clima organizacional

Oy = Variable 2: Calidad de servicio al público

r = Relación entre variables

**Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:**

- Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
- Procesar o sistematizar la información o datos.
- Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
- Analizar e interpretar la información o datos.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población estuvo formada por todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista que hacen un total de 80.

### **3.2.2. Muestra**

La selección de la muestra fue de tipo censal; porque se trabajó con toda la población, es decir los 80 trabajadores administrativos.

## **3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

### **3.3.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se empleó en la recolección de datos de las variables independiente y dependiente fue la encuesta, porque se observó los hechos en forma indirecta.

### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento empleado en la recolección de datos de las variables fue el cuestionario el que cual fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniéndose los siguientes resultados: Validez 79.6 y confiabilidad 0.911.

### **3.3.3. Procedimientos de recolección de datos**

- ✓ Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.

## **3.4. Procesamiento y análisis de la información**

### **3.4.1. Procesamiento de la información**

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

### **3.4.2. Análisis de la información**

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio ( $\bar{x}$ ), porcentaje (%).



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

#### 4.1.1. Variable (X) Clima organizacional

**Tabla No. 1**

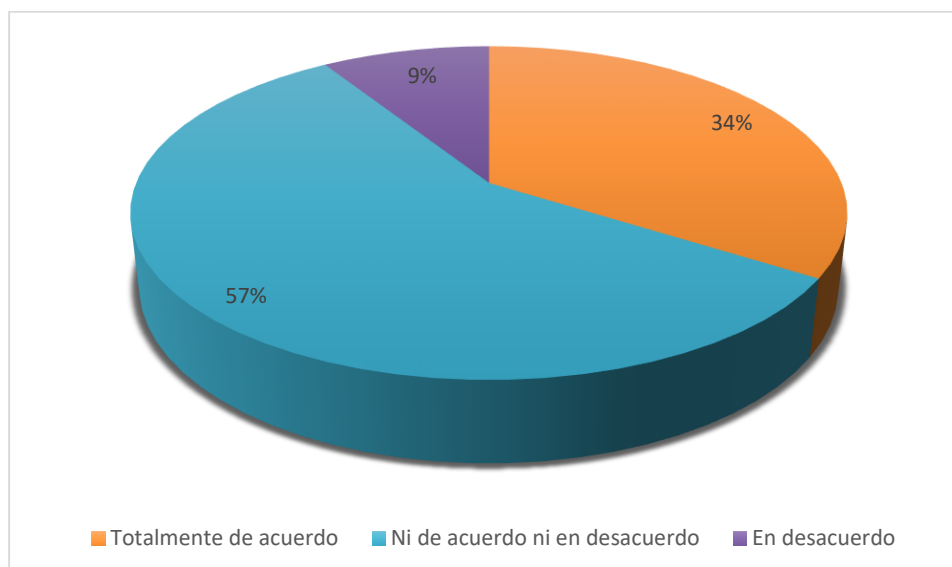
Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión capacitación

CAPACITACIÓN	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ¿Considera Ud. que existe un programa de capacitación para los trabajadores de la MDSJB?	24	30	48	60	8	10	80	100
2 ¿Considera Ud. que la capacitación es importante para mejorar el servicio en la MDSJB?	32	40	40	50	8	10	80	100
3 ¿Cree Ud. que la capacitación que programa la MDSJB es necesaria para mejorar su desempeño?	28	35	46	57	6	8	80	100
4 ¿Cree Ud. que los temas que se desarrollan en la capacitación influyen en su desempeño?	24	30	50	62	6	8	80	100
Promedio (x)	27	34	46	57	7	9	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

**Gráfico No. 1**

Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión capacitación



## Interpretación

En la tabla N° 1 se observa la dimensión capacitación que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 46 (57%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de capacitación (70-40%).

27 (34%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de capacitación (100-71%).

Mientras que 7 (9%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de capacitación (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la capacitación que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

**Tabla No. 2**

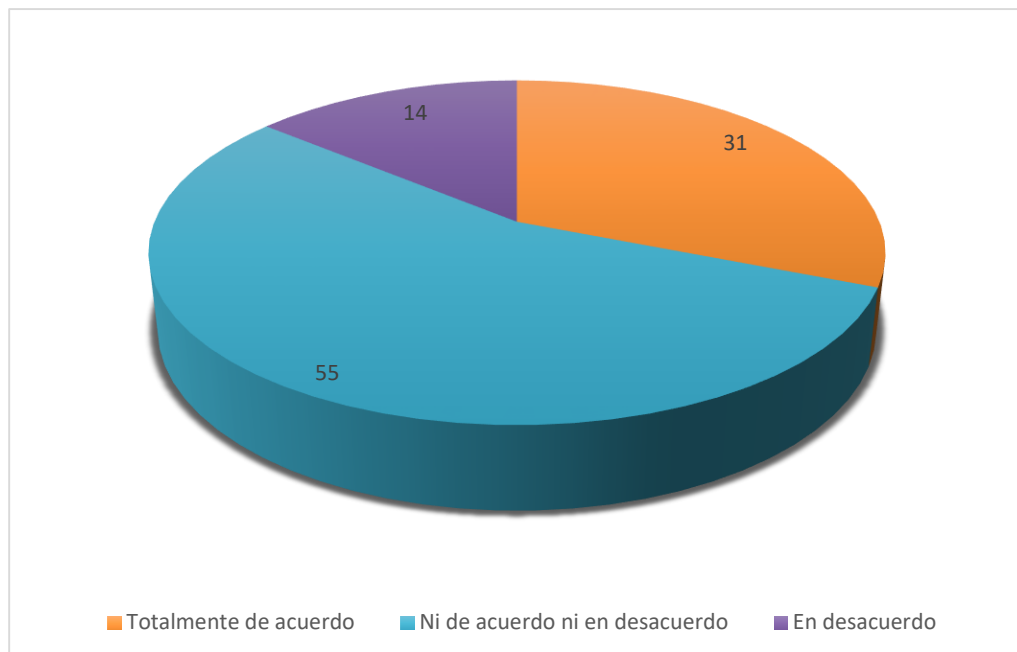
Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión incentivos

INCENTIVOS	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ¿La MDSJB tiene un programa de incentivos para el desempeño del personal administrativo?	27	34	43	54	10	12	80	100
2 ¿A su parecer los incentivos son importantes para su desempeño?	23	29	48	60	9	11	80	100
3 ¿Considera Ud. que los incentivos deben ser premio para el mejor desempeño de los trabajadores?	22	28	45	56	13	16	80	100
4 ¿Considera Ud. que los incentivos y la capacitación le permite tener más seguridad en el puesto que trabaja?	28	35	40	50	12	15	80	100
Promedio (x)	25	31	44	55	11	14	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

**Gráfico No. 2**

Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión incentivos



## Interpretación

En la tabla N° 2 se observa la dimensión incentivos que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 44 (55%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de incentivos (70-40%).

25 (31%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de incentivos (100-71%).

Mientras que 11 (14%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de incentivos (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) los incentivos que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

**Tabla No. 3**

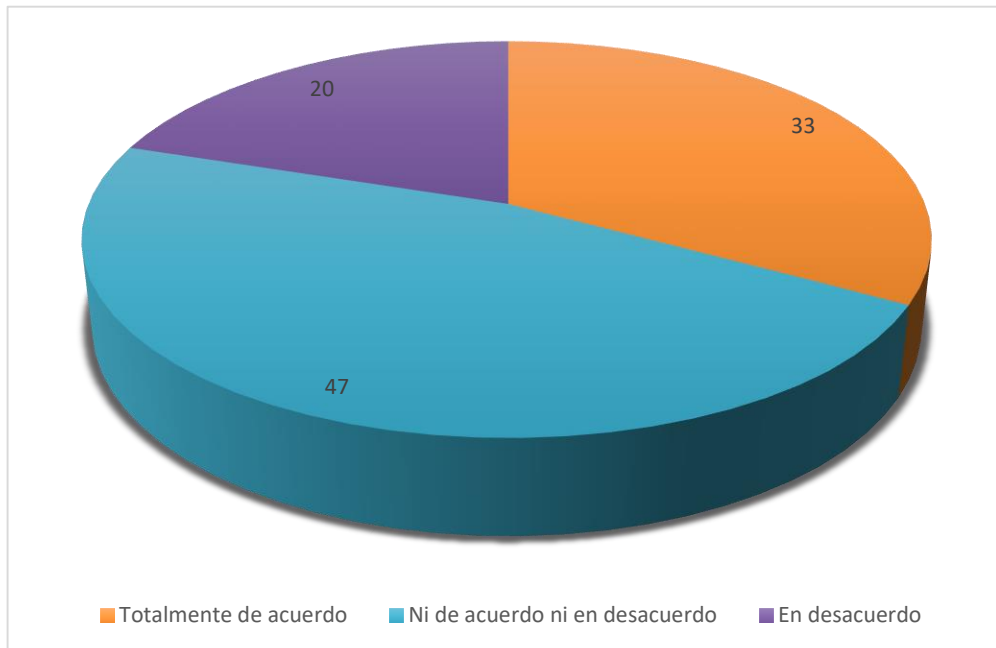
Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión tecnología

TECNOLOGÍA	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ¿Considera Ud. que la MDSJB está equipada tecnológicamente para atender a los usuarios?	28	35	37	46	15	19	80	100
2 ¿Considera Ud. que la tecnología que vienen utilizando ayuda a dar una mejor atención a los usuarios?	23	29	41	51	16	20	80	100
3 ¿Ha recibido capacitación en la tecnología que viene utilizando?	25	31	35	44	20	25	80	100
4 ¿La utilización de tecnología le ha permitido acortar los tiempos de atención al público?	30	38	36	45	14	17	80	100
Promedio (x)	27	33	37	47	16	20	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

**Gráfico No. 3**

Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión tecnología



## Interpretación

En la tabla N° 3 se observa la dimensión tecnología que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 37 (47%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones que propician la tecnología (70-40%).

27 (33%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones que propician la tecnología (100-71%).

Mientras que 16 (20%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones que propician la tecnología (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la tecnología que se desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

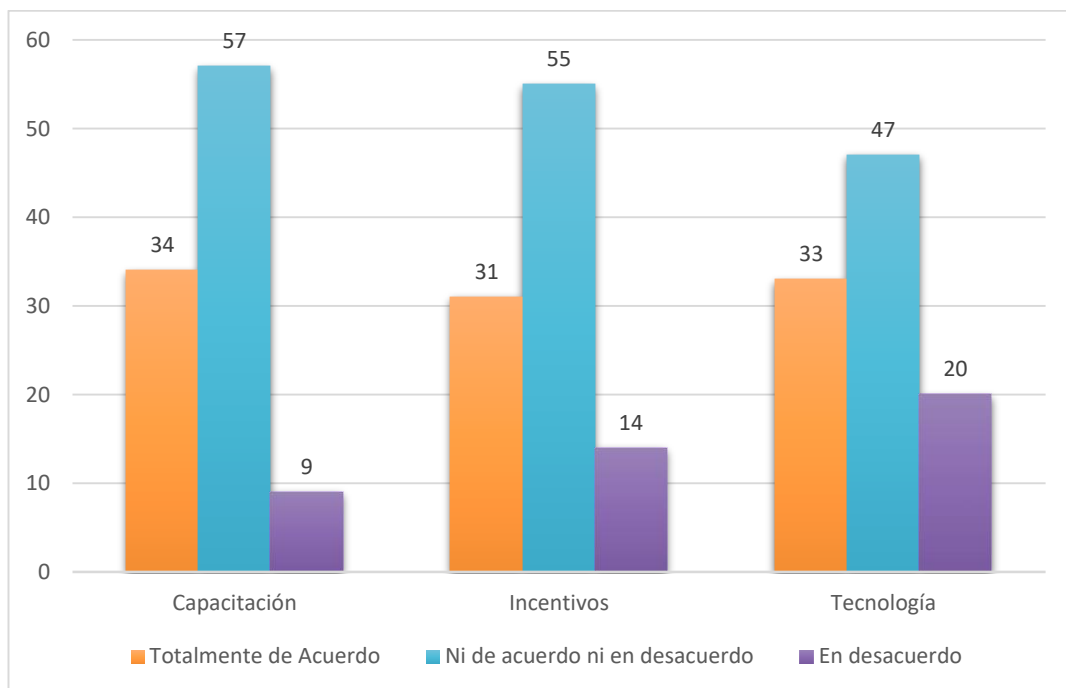
**Tabla No. 4**

Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista

CLIMA ORGANIZACIONAL	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Capacitación	27	34	46	57	7	9	80	100
2 Incentivos	25	31	44	55	11	14	80	100
3 Tecnología	27	33	37	47	16	20	80	100
Promedio (x)	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 4**

Evaluación del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista



## Interpretación

En la tabla No. 4, se observa el clima organizacional que realiza la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista y es como sigue:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 43 (53%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo del clima organizacional (70-40%).

26 (33%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo del clima organizacional (100-71%).

Mientras que 11 (14%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo del clima organizacional (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) el clima organizacional que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.



#### 4.1.2. Variable (Y): Calidad de servicio al público

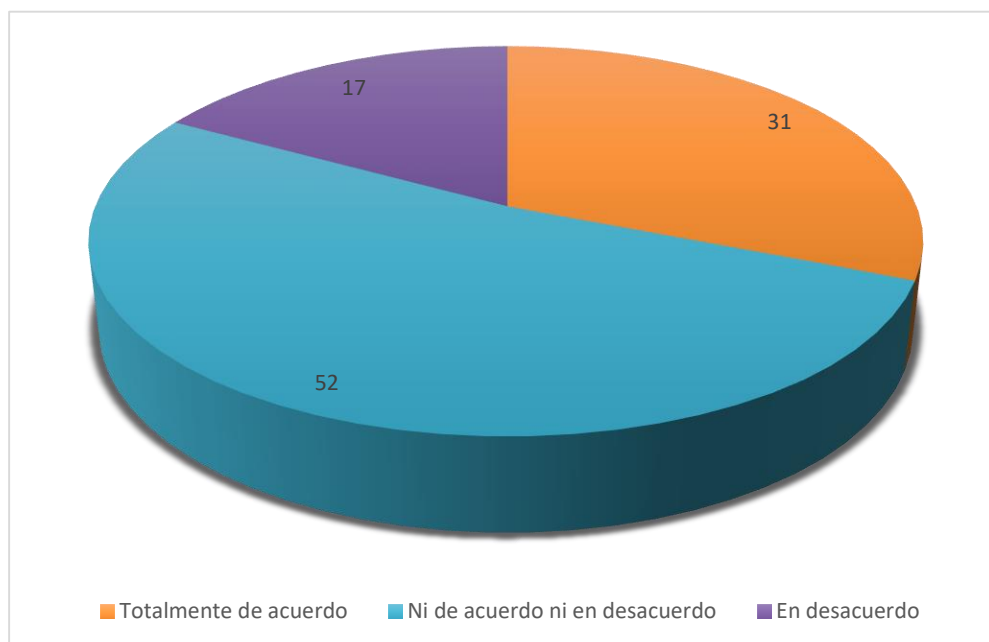
**Tabla No. 5**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión satisfacción

SATISFACCIÓN	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ¿Considera Ud. que un buen clima organizacional va a permitir la satisfacción de los trabajadores de la MDSJB?	25	31	38	48	17	21	80	100
2 ¿Considera Ud. en base a la programación de capacitación ha mejorado la calidad del servicio?	26	33	44	55	10	12	80	100
3 ¿Considera Ud. que las encuestas de satisfacción al usuario son favorables para la MDSJB?	22	27	39	49	19	24	80	100
4 ¿Considera Ud. que los trabajadores de la MDSJB se sienten satisfechos con la calidad de servicio al público?	25	31	47	59	8	10	80	100
Promedio (x)	25	31	42	52	13	17	80	100

**Gráfico No. 5**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión satisfacción



## Interpretación

En la tabla N° 5 se observa la dimensión satisfacción que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 42 (52%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la satisfacción (70-40%).

25 (31%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la satisfacción (100-71%).

Mientras que 13 (17%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la satisfacción (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la satisfacción en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

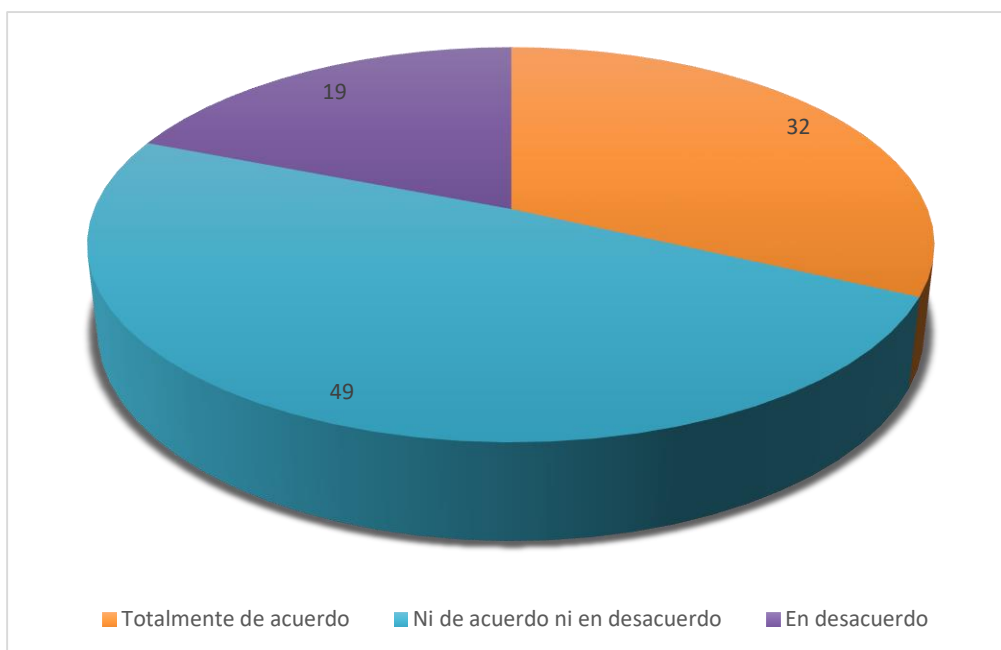
**Tabla No. 6**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión eficacia

EFICACIA	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	¿Considera Ud. que la capacitación recibida le ha permitido ser más eficaz en la atención?	25	31	46	58	9	11	80	100
2	¿Considera Ud. que la capacitación le ha permitido resolver los problemas de los usuarios?	29	36	32	40	19	24	80	100
3	¿Considera Ud. que el tiempo es adecuado para su atención?	23	29	39	49	18	22	80	100
4	¿Considera Ud. que hay orden y solvencia en la atención a sus inquietudes?	25	31	41	51	14	18	80	100
	Promedio (x)	25	32	40	49	15	19	80	100

**Gráfico No. 6**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión eficacia



## Interpretación

En la tabla N° 6 se observa la dimensión eficacia que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 40 (49%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la eficacia (70-40%).

25 (32%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la eficacia (100-71%).

Mientras que 15 (19%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes a la eficacia (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la eficacia en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

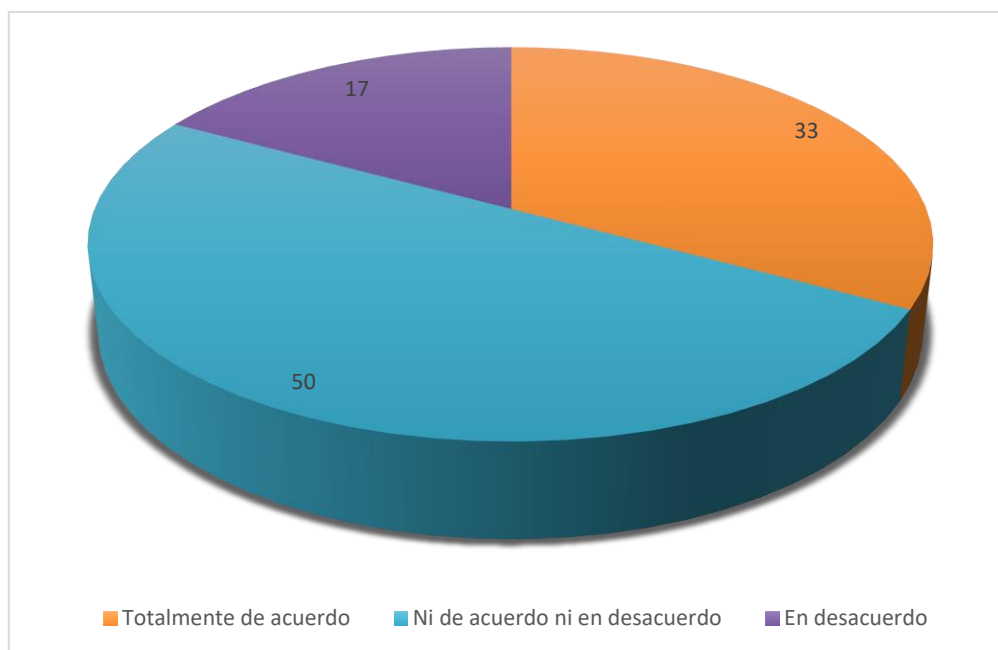
**Tabla No. 7**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión imagen institucional

IMAGEN INSTITUCIONAL	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación interna de la MDSJB?	29	36	36	45	15	19	80	100
2 ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación externa de la MDSJB?	27	34	37	46	16	20	80	100
3 ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en el clima organizacional de la MDSJB?	21	26	45	56	14	18	80	100
4 ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la calidad de servicio al público de la MDSJB?	28	35	42	53	10	12	80	100
Promedio (x)	26	33	40	50	14	17	80	100

**Gráfico No. 7**

Evaluación de la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en su dimensión imagen institucional



## Interpretación

En la tabla N° 7 se observa la dimensión imagen institucional que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 40 (50%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de imagen institucional (70-40%).

26 (33%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de imagen institucional (100-71%).

Mientras que 14 (17%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones de imagen institucional (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

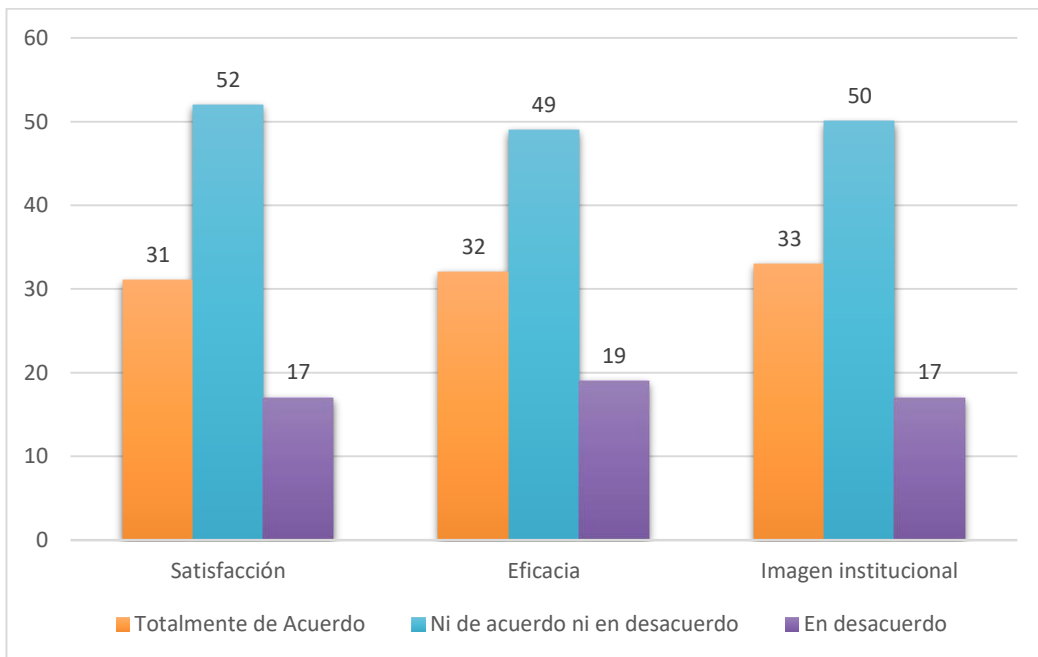
**Tabla No. 8**

Evaluación de la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista

CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO	TOTALMENTE DE ACUERDO 100%-71%		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 70%-40%		EN DESACUERDO 39%-0%		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Satisfacción	25	31	42	52	13	17	80	100
2 Eficacia	25	32	40	49	15	19	80	100
3 Imagen institucional	26	33	40	50	14	17	80	100
Promedio (x)	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 8**

Evaluación de la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista



## Interpretación

En la tabla No. 8, se observa la calidad de servicio al público que realiza la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista y es como sigue:

Del promedio ( $\bar{x}$ ) de 80 (100%) colaboradores: 41 (51%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo de la calidad de servicio al público (70-40%).

25 (32%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo de la calidad de servicio al público (100-71%).

Mientras que 14 (17%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista desarrolla acciones tendientes al manejo de la calidad de servicio al público (39 – 00%).

Concluyendo que es regular (70-40%) la calidad de servicio al público que desarrolla la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.



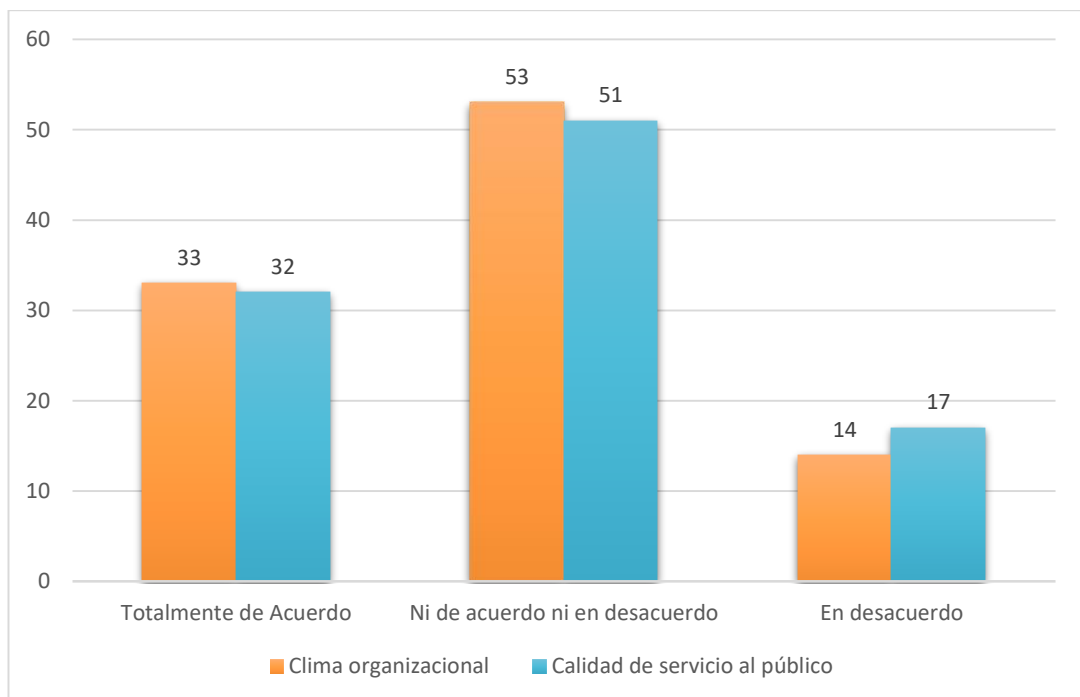
**Tabla No. 9**

Relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la  
Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO	<i>BUENA</i>		<i>REGULAR</i>		<i>MALA</i>		TOTAL	
	100%- 71%		70%-40%		39%-0%			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1   Clima organizacional	26	33	43	53	11	14	80	100
2   Calidad de servicio al público	25	32	41	51	14	17	80	100
Promedio (x)	26	32	42	52	12	16	80	100

**Gráfico No. 9**

Relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la  
Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022



## Interpretación

En la tabla No. 9, se observa la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, y es como sigue:

Del promedio de 80 colaboradores (100%) 42 colaboradores (52%) manifestaron que el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es Regular (70 – 40%).

26 colaboradores (32%) manifestaron que el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022 es Bueno (100 – 71%).

12 colaborador (16%) manifestó que el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022 es Malo (39 – 00%).

Concluyendo que el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022 es Regular (70 – 40%).

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: Clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 53%

En cuanto a la dimensión capacitación en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 57%

En cuanto a la dimensión incentivos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 55%

En cuanto a la dimensión tecnología en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 47%

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: Calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 51%

En cuanto a la dimensión satisfacción en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 52%

En cuanto a la dimensión eficacia en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 49%

En cuanto a la dimensión imagen institucional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se encontró que es Regular, con un 50%

Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de **Bardales (2021)** quien llegó a la conclusión de que se logró determinar los indicadores que se vinculan mejor con la satisfacción laboral, y estos fueron: condiciones laborales, supervisión y comunicación, por tanto, para mejorar el clima organizacional de la ONPE, es indispensable brindar mejores condiciones laborales a los trabajadores, generando empatía y ofreciendo condiciones laborales que satisfagan de manera positiva las

carencias profesionales, laborales y/o personales tales como, dotarlos de equipos tecnológicos y de un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones, brindar capacitaciones y compensaciones que incentiven su compromiso con la institución. Asimismo, los resultados de la presente investigación coinciden con los resultados de **Gonzales & Huanca (2020)** quienes llegaron a la conclusión de que el resultado fue bajo dado que una gran cantidad de consumidores no se sintieron muy satisfechos en varios puntos, afectando así no poder tener un número alto de correlación positiva, incluso muchos de ellos no percibieron un buen trato por parte de los meseros al igual que la limpieza y establecimiento factores que impidieron que se pueda obtener un resultado mejor sin embargo esto hubiera cambiado si los consumidores hubiesen recibido un mejor servicio y/o a calidad mayor hubiera sido la satisfacción. Asimismo, estos resultados también coinciden con los de **León & Castillo (2020)** quienes llegaron a la conclusión de que el clima organizacional tiene una tendencia favorable con un porcentaje mayor al 78%, sin embargo, existen dimensiones por trabajar como recompensa, relaciones e identidad que se podrían trabajar para fomentar un mejor clima organizacional, buscando maximizar la productividad de los trabajadores que integren el área. De igual forma, esta investigación coincide con los resultados de **Mori (2020)** quien llegó a la conclusión de que referente a la calidad del servicio educativo, 75 de los encuestados (41%) se sienten insatisfechos, 60 de los encuestados (33%) se sienten satisfechos y 16 encuestados (9%) se sienten muy satisfechos de la calidad de servicio educativo que brinda la Facultad de Agronomía. Asimismo, esta investigación coincide con los resultados de **Hidalgo (2019)** quien llegó a la conclusión de que los resultados más relevantes e importantes sobre la satisfacción encontrada en la empresa Uninova, están en las expectativas y percepciones de los clientes: la confiabilidad con un 99.62 % y un 90.65 % respectivamente Por ello, se muestra que los clientes activos de la empresa Uninova se encuentran más satisfechos en aspectos referentes a la atención y seguimiento de los clientes. En ese mismo sentido, estos resultados también coinciden con los de **Guevara (2018)** quien llegó a la conclusión de que los factores que requieren particular atención son conflictos y reconocimiento e incentivos, frente a éstos la

percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%, respectivamente (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). De la investigación realizada y de acuerdo con las recomendaciones y conclusiones se desprende que no existe un modelo de manejo de mediación de conflictos y tampoco políticas de incentivos a nivel institucional, por lo que se sugieren estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional de la institución, e incidan directamente en la percepción de su personal.

## **5.2. Conclusiones**

### **Conclusiones específicas**

Es regular (70 – 40%) el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

Es regular (70 – 40%) la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

La Variable clima organizacional fue delimitada por las siguientes dimensiones: Capacitación, incentivos y tecnología.

La Variable calidad de servicio fue delimitada por las siguientes dimensiones: Satisfacción, imagen institucional y eficacia.

### **Conclusión general**

Es regular (70 – 40%) el nivel de relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

## **5.3. Recomendaciones**

### **Recomendaciones específicas**

- ✓ El manejo del clima organizacional en las organizaciones del Estado tiene sus grados de complicaciones; la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista no es la excepción. En tal sentido, se recomienda a la nueva gestión desarrollar acciones que busquen el mejoramiento del clima organizacional.
- ✓ En cuanto a la calidad de servicio, es necesario capacitar al personal en un mejor manejo del trato con los contribuyentes, a través de capacitaciones y talleres.

- ✓ El clima organizacional está muy vinculado a la calidad de servicio, de tal forma que ambas variables deben replantearse integralmente en la organización. Un buen clima organizacional contribuirá significativamente en la calidad de servicio.

### **Recomendación general**

El alcalde y sus regidores, en consejo, deberían aprobar políticas municipales que busquen potenciar de manera positiva el clima organizacional al interior de la municipalidad; un buen clima organizacional redundará positivamente en la gestión en general. Asimismo, la calidad de servicio es una pieza fundamental en el adecuado funcionamiento de la municipalidad, no solo como trato directo con el público, sino también en la imagen general pública.

### **Referencias bibliográficas**

- Andía, C., Pineda, Á., Sottec, V., Santos, J., Molina, M., & Romero, Z. (2002). SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINAR ABRIL 2002. *SITUA XX*.
- Arnoletto, E. (2009). *Cultura, clima organizacional. Folletos gerenciales*. Universidad Católica de Córdoba Argentina.
- Ávila, R. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación*. Concytec.
- Ayasta, G. (2021). *La eficacia de las medidas correctivas para la erradicación de barreras burocráticas en la constitución de empresas*

- privadas en el Perú*. [Tesis para optar el título de Abogado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bardales, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú—2020* [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración de Empresas]. Universidad Científica del Sur.
- Benavides, J. (1997). *Lenguaje publicitarios. Hacia un estudio del lenguaje en los meidos*. Síntesis.
- Cabero, J. (2016). *Las nuevas tecnologías de la información y comunicación como un nuevo espacio para el encuentro entre los pueblos iberoamericanos*. Editorial Bilbao.
- Caligiore, C., & Diaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24, 644-656.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. (6a. Edición.). Editora Campus.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera Edición). Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cunningham, J. (1978). A systems-resource approach for evaluating organizational effectiveness. *Human Relations*, 31, 631-656.
- Daft, R., & Steers, R. (1992). *Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. Limusa.
- García, M. (1995). *Las claves de la publicidad*. Editorial ESIC.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Original AMSR (1997-2008)—Academy of Marketing Science*. <https://www.amsr-web.org/page/OriginalAMSR/amsrev/theory/giese01-00.html>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing]. Universidad Tecnológica del Perú.



- Guevara, X. (2018). *Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Tesis para optar el grado de Maestra en Investigación en Educación]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Harris, J. (1987). *Administración de Recursos Humanos* (3ra. Edición.). Limusa.
- Hernández, S., & Rodríguez, S. (2012). Introducción a la administración: Pensamiento, estrategia y vanguardia. *Desarrollo Organizacional*, 11.
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato* [Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Empresarial Basado en Métodos Cuantitativos]. Universidad Técnica de Ambato.
- INEI. (2022). *Instituto Nacional de Estadística e Informática—INEI*. <https://www.gob.pe/inei>
- León, J., & Castillo, L. (2020). *Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa—Perú en el 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.
- Limón Peña, M. (2008). *Imagen corporativa: Estrategia organizacional de comunicación global*. Editorial Trillas.
- López, G. (2005). Capacitación. *Conciencia Tecnológica*, 27-30.
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas -Instituto Tecnológico de Sonora*, 1-36.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad de Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181-209.
- Moquillaza, L., & Ramos, M. (2021). *Calidad de servicio y experiencia del cliente para el turista nacional en hoteles de categoría superior y de lujo – Paracas, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Hotelería]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Mori, M. (2020). *Calidad de servicio educativo de la Facultad de Agronomía—Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos—2020*. [Tesis para optar el Título Profesional de Administración de Empresas]. Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Materiales*, 13, 56.
- Palomino, A., & Tello, P. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, Dirección Regional de Educación de Loreto 2015* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación. Mención: Gestión y Docencia Educativa]. Universidad Científica del Perú.
- RAE. (2022a). *Definición de eficacia—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. <http://dpej.rae.es/lema/eficacia>
- RAE. (2022b). *Eficacia | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. <https://dle.rae.es/eficacia>
- Rodríguez, V. (2009). *Comportamiento organizacional*. Editorial Learning.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. Limusa.
- Urresti, M., & Flores, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Díaz de Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=24882>
- Vecino, J. (2012). *La capacitación como protagonista de la productividad empresarial • gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-como-protagonista-de-la-productividad-empresarial/>
- Ventura, M. (2015). *Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa Conteccon Inversiones E.I.R.L. - 2015*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad San Pedro.

- Villa, J. (2017). *La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, 2016*. [Tesis para optar el título de Ingeniero en Telecomunicaciones]. Instituto Científico y Tecnológico del Ejército.
- Villarreal, H. H. P., Ruiz, M. P. M., & Pérez, M. A. L. (2014). El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, 30 (julio-diciembre), 91-110.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la Empresa Minería Texas Colombia* [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Social Empresarial]. Universidad Externado de Colombia.

## **Anexos**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Cuestionario

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo 04: Informe de validez y confiabilidad

Anexo 05: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo 06: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

**ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia**  
**TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022”**

**Autores:** Karla Fiorela Rodríguez Monllogortte  
 Isaac Ruíz Méndez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cómo es la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Identificar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p> <p>Analizar la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p> <p>Determinar el nivel de relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Ha= Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p> <p>H0= No existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>El clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es regular.</p> <p>La calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es regular.</p> <p>Existe un alto nivel de relación entre el clima organizacional y la</p>	Clima organizacional	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que existe un programa de capacitación para los trabajadores de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación es importante para mejorar el servicio en la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la capacitación que programa la MDSJB es necesaria para mejorar su desempeño?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que los temas que se desarrollan en la capacitación influyen en su desempeño?</li> </ul>	<p>Diseño de la Investigación: El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Población y muestra 80 trabajadores MDSB</p>
	Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La MDSJB tiene un programa de incentivos para el desempeño del personal administrativo?</li> <li>✓ ¿A su parecer los incentivos son importantes para su desempeño?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los incentivos deben ser premio para el mejor desempeño de los trabajadores?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los incentivos y la capacitación le permite tener más seguridad en el puesto que trabaja?</li> </ul>				
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que la MDSJB está equipada tecnológicamente para atender a los usuarios?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. la tecnología que vienen utilizando ayuda a dar una mejor atención a los usuarios?</li> <li>✓ ¿Ha recibido capacitación en la tecnología que viene utilizando?</li> <li>✓ ¿La utilización de tecnología le ha permitido acortar los tiempos de atención al público?</li> </ul>				

		calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.	Calidad de servicio al público	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que un buen clima organizacional va a permitir la satisfacción de los trabajadores de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. en base a la programación de capacitación ha mejorado la calidad del servicio?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que las encuestas de satisfacción al usuario son favorables para la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que los trabajadores de la MDSJB se sienten satisfechos con la calidad de servicio al público?</li> </ul>	
				Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación recibida le ha permitido ser más eficaz en la atención?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que la capacitación le ha permitido resolver los problemas de los usuarios?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que el tiempo es adecuado para su atención?</li> <li>✓ ¿Considera Ud. que hay orden y solvencia en la atención a sus inquietudes?</li> </ul>	
				Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación interna de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la comunicación externa de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en el clima organizacional de la MDSJB?</li> <li>✓ ¿Cree Ud. que la oficina de imagen institucional contribuye en la calidad de servicio al público de la MDSJB?</li> </ul>	



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022**

**ANEXO 03**

**Cuestionario**

(Para los trabajadores de la MDSB 2022)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito es identifica la relación del clima organizacional y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

**Gracias**

**I. Instrucciones**

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

Totalmente de acuerdo 100% – 70%. = Bueno  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo 69% – 40%. = Regular  
En Desacuerdo 39% – 00%= Malo

**II. Contenido**

<b>Responsabilidad social</b>		Totalmente de acuerdo 100% – 70%.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 69% – 40%.	En Desacuerdo 39% – 00%
1	Ética empresarial			
	1.1	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. informa con transparencia las políticas de responsabilidad social a sus colaboradores?		
	1.2	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. cumple con los principios éticos?		
	1.3	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. realiza campañas y proyectos que promuevan el bienestar en la sociedad?		
	1.4	¿Considera que la empresa Comisa S. A. se preocupa por el bienestar de los colaboradores?		
	1.5	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. se compromete a garantizar los derechos laborales de sus colaboradores?		
		( $\bar{x}$ )		
2	Gobierno corporativo			
	2.1	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. ha logrado la implementación de las normas corporativas?		
	2.2	¿Cree usted que la empresa Comisa S.A. da a conocer su reglamento interno a sus colaboradores de manera permanente?		
	2.3	¿Cree usted que la alta dirección de la la empresa Comisa S.A. se preocupa en implementar planes de Responsabilidad Social?		
	2.4	¿Considera que la empresa Comisa S.A. ha tenido una gestión responsable en la emergencia sanitaria?		
	( $\bar{x}$ )			
3	Comunicación de la responsabilidad social			
	3.1	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. tiene un proceso adecuado frente a los proyectos de Responsabilidad Social?		
	3.2	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. comunica de manera		



		adecuada las acciones de Responsabilidad Social?			
	3.3	¿Considera usted que el canal por el cual recibe información es el adecuado?			
	3.4	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. publica de manera continua sus actividades hacia sus colaboradores?			
		( $\bar{x}$ )			
<b>Imagen corporativa</b>					
	Comportamiento corporativo				
	1.1	¿Usted se identifica con las características de la organización (innovación, eficiente y ser socialmente responsable)?			
	1.2	¿Considera usted que las acciones de innovación, eficacia y actitudes socialmente responsables son apropiadas?			
	1.3	¿Considera usted que la empresa Comisa S.A. tienen un compromiso permanente con la sociedad?			
	1.4	¿Considera usted que los valores corporativos son reflejados en sus acciones?			
		( $\bar{x}$ )			
<b>Cultura organizacional</b>					
	2.1	¿La empresa promueve entornos armoniosos con sus colaboradores?			
	2.2	¿Sus políticas institucionales cumplen con la misión de la empresa?			
	2.3	¿Cree usted que las acciones de la organización se ajustan a la visión?			
		( $\bar{x}$ )			
<b>Gestión de la comunicación corporativa</b>					
	3.1	¿Cree usted que la empresa Comisa S.A. se preocupa por cómo es percibida ante la sociedad?			
	3.2	¿La manera que la empresa Comisa S.A. se comunica ayuda posicionarse?			
	3.3	¿La empresa Comisa S.A. se preocupa en brindar información eficiente a los colaboradores?			
		( $\bar{x}$ )			



UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

Estimado Profesional: Dr.

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez  
Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos  
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad técnica - pedagógica, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s): .....

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual: .....

Teléfono Fijo: ..... Celular: .....

Nivel en el que labora: .....

Título Universitario que posee: .....

Grado Académico (el más Alto): .....

Años de experiencia profesional: .....

Experiencia en Investigación: SI ( ) NO ( )

Años de Experiencia en Jefaturas: .....

Cargo que Desempeña: .....

Otras Responsabilidades que Ocupa: .....

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : Dra. Blanca Luz Gratelly Tuesta**
- 1.2 Título Profesional** : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )
- 1.3 Grado académico** : Bachiller ( ) Maestro ( ) Doctor ( x )
- 1.4 Título de la Investigación** : CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022.
- 1.5 Nombre del instrumento** : Validador de las variables: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO.
- 1.6. Criterios de Aplicabilidad** :
- a. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**
- b. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**
- c. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**
- d. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**
- e. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables															x					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																			x	x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																			x	
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																			x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			x	
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD **APLICABLE**

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 20 de setiembre del 2022

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575410



Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Kety ALARCÓN RAMÍREZ  
 1.2. Título Profesional : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 1.3. Grado académico : Bachiller ( ) Maestro ( x ) Doctor ( )  
 1.4. Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022.  
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de las variables: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO.  
 1.5. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																					
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																					
PROMEDIO DE VALORACIÓN																						

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD


APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 20 de setiembre del 2022

D.N.I. N° 05829373

Teléf. N° 966482499

  
 Lic. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ M

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLIN RIOS  
 1.7. Título Profesional : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 1.8. Grado académico : Bachiller ( ) Maestro ( ) Doctor ( X)  
 1.9. Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022.  
 1.10. Nombre del instrumento : Validador de las variables: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO.  
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																			x	x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																			x	
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																				x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			x	
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					
VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD		APLICABLE																			

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 20 de setiembre del 2022

D.N.I. N° 05216363

Teléf. N° 965893272

**RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ**

**TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022.**

Autora del instrumento: KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE  
ISAAC RUÍZ MÉNDEZ

Nombre del instrumento motivo de evaluación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO.

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mgr. Ketty Alarcón Ramírez	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Promedio General	<b>79.6</b>								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 79.6 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy buena", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales concedores de instrumentos de recolección de datos.



**RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

**TÍTULO:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA 2022.

**Autoras del Instrumento:** KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE  
ISAAC RUÍZ MÉNDEZ

**Nombre del instrumento motivo de evaluación:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO.

La confiabilidad para Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación

Estadísticos de confiabilidad para Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022	0.911	09

**a. Criterio de confiabilidad valores**

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre Identidad CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre Clima organizacional y calidad de servicio al público. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE  
SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL**

**TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

KARLA FIORELA RODRIGUEZ MONLLOGORTTE DNI: 72752225

ISAAC RUIZ MÉNDEZ

DNI: 46218545

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de nuestro trabajo de Tesis titulado: Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Trabajo de Suficiencia Profesional:

X

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 05 de enero de 2023



-----  
Karla F Rodríguez Monllogortte

DNI 72752225



-----  
Isaac Ruíz Méndez

DNI 46218545





UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS  
DE LA COMUNICACIÓN

---

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME FINAL DE  
TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE  
LA COMUNICACIÓN

Lic. Ramiro Alejandro Pollack Celis Mgr. Docente de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú, identificado con D.N.I. N° 09948089 me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis de:

Karla F Rodriguez Monlogortte                      DNI    72752225

Isaac Ruiz Méndez                                      DNI    46218545

Cuyo título es: Clima organizacional y calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022.

San Juan Bautista, 05 de enero del 2023



---

Lic. Ramiro Alejandro Pollack Celis Mgr  
D.N.I. N° 09948089  
DOCENTE UCP – FEH