

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**El clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de  
Nuevo Chimbote - 2021**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autora**

Castañeda Pereda, Estefany Yordina  
Código ORCID: 0000-0003-3916-2392

**Asesor**

González Chávez, Carlos Manuel  
Código ORCID: 0000-0003-4279-7145

**Chimbote – Perú**  
**2022**

1. Palabras clave.

<b>Tema</b>	Clima organizacional y Calidad de servicio
<b>Especialidad</b>	Administración

Key words

<b>Theme</b>	Organizational climate and quality of service
<b>Specialty</b>	Management

Línea de investigación

- Línea: Talento Humano
- Área: Ciencias sociales
- Sub área: Economía y negocios
- Disciplina: Negocios y Management

## **2. Título**

El clima organizacional y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de nuevo chimbote-2021.

### **3. Resumen**

Esta investigación se ejecutó con el propósito de conocer el efecto del clima organizacional en la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2021, así se identificaron los factores que determinan el cumplimiento eficiente de las responsabilidades. El tipo de investigación fué descriptiva correlacional porque buscó conocer cómo se relacionan estas variables. Se aplicó la técnica de la entrevista y se utilizó un cuestionario con 24 preguntas a una muestra de 115 trabajadores. Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS versión 25 y para su análisis se realizaron gráficos y tablas estadísticas. Luego de la investigación realizada, se puede concluir que, el nivel de correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, es alto mostrando el coeficiente de 0,687. Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Así mismo, podemos afirmar que si el clima organizacional es sobresaliente así mismo mejorará la calidad de servicio que brinde esta entidad pública.

#### **4. Abstract**

This research was carried out with the purpose of knowing the effect of the organizational climate on the quality of service provided by the employees of the District Municipality of Nuevo Chimbote-2021, thus identifying the factors that determine the efficient fulfillment of responsibilities. The type of research was descriptive correlational because it sought to know how these variables are related. The interview technique was applied and a questionnaire with 24 questions was applied to a sample of 115 workers. The data obtained were processed in SPSS version 25 software and graphs and statistical tables were made for their analysis. After the investigation carried out, it can be concluded that the level of correlation between the variables organizational climate and quality of service is high, showing the coefficient of 0.687. Then we can say that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Likewise, we can affirm that if the organizational climate is outstanding, it will also improve the quality of service provided by this public entity.

# Índice

1. Palabras clave.....	ii
Key words .....	ii
Línea de investigación.....	ii
• Línea: Talento Humano .....	ii
• Área: Ciencias sociales.....	ii
• Sub área: Economía y negocios .....	ii
• Disciplina: Negocios y Management.....	ii
2. Título .....	iii
3. Resumen .....	iv
4. Abstract .....	v
5. Introducción.....	1
Antecedentes y fundamentación científica .....	1
Fundamentación Científica: .....	5
Justificación de la investigación .....	11
Problema.....	12
Conceptuación y operacionalización de las variables .....	12
Conceptos: .....	12
Operacionalización de las variables: .....	15
Hipótesis .....	17
Objetivos .....	17
Objetivo General: .....	17
Objetivos Específicos: .....	17
6. Metodología.....	18
Tipo y Diseño de investigación .....	18
Diseño: .....	18
Población – Muestra .....	19
Técnicas e instrumentos de investigación.....	19
Procesamiento y análisis de la información .....	19
7. Resultados .....	20
8. Análisis y discusión .....	24
9. Conclusiones y recomendaciones.....	25
Conclusiones:.....	25

Recomendaciones: .....	26
10.Agradecimientos .....	27
11.Referencias bibliográficas .....	28
12. Anexos y apéndice. ....	31

## **5. Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

Huancollo (2017) en su tesis, su objetivo fue establecer si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios dentro de la entidad pública. Para el recojo de información se utilizó un cuestionario a una muestra de 374 usuarios. El autor concluyó que existe una influencia positiva entre ambas variables que fueron materia de estudio, en la cual puede asegurarse que la atención personificada, los horarios que tengan para la atención y la dedicación hacia los usuarios aun no genera la satisfacción en ellos. De tal forma que recomendó realizar talleres de atención al usuario, en la cual se encuentren todas las capacidades y actitudes que los trabajadores deben tener para atender a las personas de manera eficiente.

Valderrama (2017) en la investigación que realizó su objetivo fue establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una entidad pública. La autora aplicó un cuestionario a una muestra de 70 trabajadores. Pudo concluir que el clima organizacional tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral del personal. De esta manera sugirió comenzar un clima organizacional didáctico en la entidad, para obtener las habilidades precisas para alcanzar los objetivos.

Ortiz (2017) en su tesis, tuvo como objetivo demostrar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de una institución pública. Empleó la técnica de la encuesta y la muestra fue de 230 usuarios que acuden a esta entidad por algún servicio. Concluyó que si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En su investigación recomendó realizar constantes evaluaciones sobre el servicio que brinda el personal del área de rentas, para dar a conocer si existe un buen nivel de satisfacción que percibe el usuario y de esta manera se pueda crear las alternativas más convenientes para la mejora.

Alva (2017) en la investigación que llevo a cabo su objetivo fue encontrar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios. El autor aplico la encuesta mediante un cuestionario a 70 trabajadores. La conclusión a la cual llego en su investigación es que hay una relación inversa entre ambas variables, donde se afirma que 65,7% de los colaboradores razonan que el clima organizacional es regular. El autor sugirió estimular espacios de mayor y mejor interacción entre todos los niveles jerárquicos, de manera que se puedan formar excelentes entornos para el clima organizacional que se visualicen en una sobresaliente atención que dan a los usuarios.

Díaz y Carrasco (2017) en su estudio, su objetivo principal fue el clima laboral y los riesgos psicosociales y la forma de como inciden en la felicidad dentro de la organización. Los autores emplearon un cuestionario a una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa. Concluyeron que los ambientes en el trabajo que logran ser enlazados son primordiales para crear la felicidad, pero, si se llega a volver en algo incómodo puede crear cosas negativas. Recomendaron que es necesario contar con la actividad constante de los trabajadores y desarrollando sus labores de manera óptima para tener un buen desempeño, pero se debe evitar las presiones psicológicas.

Calero (2018) para su investigación su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Para este estudio el autor hizo uso de la encuesta por medio de un cuestionario a una muestra de 152 usuarios. Llego a la conclusión que el coeficiente de correlación es de ( $r = 0,718$ ), es decir que si existe correlación positiva, esto muestra que, al aumentar los valores del clima organizacional, de la misma manera se van ampliar los valores de la calidad de servicio. Recomendó a la gerencia municipal que el clima organizacional se renueve en aspectos muy principales, que se crean en la entidad como lo es el desempeño de los colaboradores, la capacidad de liderazgo que poseen los jefes y la distribución que presenta una organización.

Alvarez y Rivera (2018) en su tesis, su objetivo fue determinar la relación que hay entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes dentro de una caja municipal. Para la recaudación de averiguación de la presente investigación los autores utilizaron una encuesta a una muestra de 339 clientes. Los resultados mostraron que en la caja municipal existe una buena calidad de atención en los servicios que los trabajadores ofrecen hacia sus clientes. De esta manera recomienda dar preferencia en la forma cortés que muestran los trabajadores hacia los clientes de la entidad, sin embargo es el tiempo que toman para atender a los usuarios, uno de los componentes que correspondería optimizar en la institución financiera.

Sánchez (2018) en su tesis, su objetivo fue hallar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. La encuesta se realizó a 137 usuarios, se concluyó que el nivel de calidad de servicio, que entregan los colaboradores es “medio” considerado así por el 53% de la población, esto se debe a la falta de capacidad que ellos tienen para resolver cualquier duda que el ciudadano presenta para realizar algún trámite. De esta manera recomendó desarrollar estrategias de motivación a la buena conducta de los colaboradores, a fin que estos entreguen un servicio óptimo a las personas, alcanzando un gran nivel de satisfacción de los mismos.

Carrión (2018) en su investigación, su objeto de estudio fué saber si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Aplicó un cuestionario a muestra de 30 colaboradores, concluyendo que tanto en clima organizacional y satisfacción laboral con respecto a la comunicación y las relaciones interpersonales respectivamente los trabajadores no se interrelacionan de una forma asertiva. Así mismo recomendó que debe existir un intercambio de ideas que forme empatía, haciendo uso de diversos medios y estrategias de escucha activa, para que se logre reducir conflictos dentro de la organización.

Anchay (2019) en su tesis tuvo como objetivo: determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución pública. El autor hizo uso de un cuestionario a 90 participantes. El autor llegó a la conclusión que si hay una relación positiva media y significancia spearman de 33%. Lo que muestra que si se manifiesta en la entidad un clima organizacional bueno, la atención a los clientes será favorable puesto que se les dará una

solicitud de manera óptima. El autor recomendó ser más participativo a los colaboradores en la creación de metas y objetivos que se planteen en la institución; así mismo se pueda crear un clima organizacional más interactivo.

Livias (2019) en su investigación su objetivo fue: establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública. Para esta investigación el autor hizo uso de un cuestionario a una muestra de 25 trabajadores. Pudo obtener que a nivel general, el clima Organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores, lo que significa que si existe alguna modificación, también habrá permutaciones en el desempeño laboral dentro de la entidad de manera inmediata. De esta manera recomendó a los directivos hacer talleres, cursos de capacitación y charlas, donde priorice mejorar el clima organizacional y así también desarrollar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Bardales (2020) en su tesis su objetivo fue, determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una entidad estatal de procesos electorales. Para esta investigación la autora aplicó una encuesta a una muestra de 296 trabajadores. Concluyó que existe un nivel de relación de 65.8% entre las variables de estudio que se usaron. De esta manera se debería ofrecer talleres, capacitaciones, diplomados, especializaciones; tomando en cuenta la línea de carrera que los trabajadores alcancen para que puedan seguir desarrollando sus habilidades profesionales.

Castellanos (2020) en su tesis tuvo como objetivo encontrar la manera en que el clima organizacional tiene influencia sobre la productividad de una empresa y a partir de los resultados poder implementar nuevas estrategias de desarrollo. Se aplicó una encuesta a una muestra de 13 trabajadores, los resultados luego del estudio dieron a conocer que el clima organizacional en Salmón Clothing es positivo o negativo este no se relaciona en el aumento o disminución de la productividad de la misma. Después de su investigación llegó a la conclusión que el clima organizacional y los factores humanos no generan un efecto para la productividad, puesto que, existen diversos factores de carácter administrativos, de solicitudes de productos y la maniobra de las máquinas; los cuales también influyen en la eficiencia y en la eficacia para la producción en una empresa.

Alva (2021) en su investigación tuvo como objetivo: establecer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de la Ugel Santa. Se aplicó la técnica de la encuesta mediante el cuestionario a una muestra de 58 trabajadores administrativos en la unidad de gestión educativa local Santa. El autor concluyó que el clima organizacional incide de manera directa y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. El autor recomendó iniciar acciones entre todos los trabajadores, para que así puedan intercambiar ideas, mediante reuniones virtuales, donde se pueda realizar dinámicas, conversar sobre sus vivencias, como equipo, de esta manera poder alcanzar un gran clima laboral; además de efectuar mediante las capacitaciones, talleres, encauzadas al progreso del clima laboral, con el apoyo psicológico e incentivos por parte de la institución.

Muñoz (2021) en su tesis tuvo como objetivo encontrar si existe relación entre el clima laboral y calidad de servicio que dan los asesores de negocios en Mi banco. Para esta investigación el autor empleó un cuestionario a una muestra de 27 asesores de negocios. Llegando a la conclusión de que si hay una relación alta y significativa entre clima laboral y calidad de servicio, si se logra optimizar o maximizar el clima laboral, se mejorará en la calidad de servicio que brinden los asesores de negocios Mi banco agencia Huaraz. El autor recomendó efectuar encuestas cada seis meses e ir evaluando el efecto que genere en los trabajadores de esta entidad bancaria.

#### Fundamentación Científica:

Para Álvarez (1995) el clima organizacional es “es el contexto de trabajo que resulta de la expresión de diferentes elementos sobre lo personal, físico y organizacional”. Es el lugar donde las personas hacen su trabajo y se manifiesta en la satisfacción y conducta, y de esta manera se refleja en la creatividad y productividad de ellos”

Las dimensiones del clima organizacional son las medidas susceptibles de ser medidas en una organización y que influye en el comportamiento de los individuos.

Así mismo Brunet (2011) menciona que “para calcular el clima de una organización es preciso aseverar que la herramienta de medición alcance por lo menos cuatro dimensiones”.

Nos habla sobre la autonomía individual “es la libertad de la persona para ser su propio director y la potestad que tiene para tomar sus correctas decisiones y no necesitar rendir cuentas continuamente a sus superiores”.

También menciona el grado de estructuración impuesta sobre la función encargada: “grado en que los jefes instauran y anuncian los objetivos para cada puesto y las técnicas para lograr su obtención”.

Así mismo nos afirma que la orientación hacia la recompensa: “es cuando todos tienen como algo usual la representación del componente recompensa que es la que va a determinar esta dimensión”.

Manifiesta además la consideración, afecto y apoyo: “tiene una claridad menor que las anteriores, por ejemplo: laboro con mi supervisor que es una persona competitiva”.

Además menciona diferentes indicadores para el clima organizacional:

Explica que la responsabilidad: es un valor que está en la conciencia de las personas, estudia la ética sobre la base de la moral. El ser responsable le ayuda a ser una persona más valorada.

Así mismo habla de la independencia en la cual se refiere a que “una persona es capaz de ser autónomo y tomar sus adecuadas decisiones y tener cierto grado de independencia dentro de la institución”.

También menciona a la innovación que “es un camino que introduce novedades y se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos”.

Además señala que la comunicación institucional interna: radica en el transcurso de manifestación de mensajes internamente en la institución.

Nos habla de los procedimientos operativos: “son las técnicas utilizadas para desarrollar las actividades de acuerdo con las estrategias establecidas. Además son una serie de acciones cronológicas requeridas, objetivos para la gestión, que van a describir de manera precisa lo que se debe hacer en ciertas actividades”.

Sobre la remuneración nos dice “es la cantidad de peculio o cosa que se entrega a una persona como retribución por una labor o servicio que ha realizado”.

Menciona también la promoción interna “como una fuente de incorporación interna en la que se ofrece a los colaboradores de la institución, la eventualidad de ser parte en los procesos de selección realizados en ella”.

Para las relaciones interpersonales refiere que “es el comportamiento apropiado dentro del trabajo con los superiores, compañeros, usuarios y visitantes, también forma parte de la cortesía, el tacto y control de emociones”.

Señala que el reconocimiento es “expresar la afirmación que se experimenta como consecuencia de un trabajo realizado”.

Nos dice que el apoyo “es la persona o cosa que refuerza a alguien a alcanzar algo o que pueda beneficiar el perfeccionamiento de algo”.

Por su parte Chiavenato (2004) menciona que “el ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas”.

De esta manera nos describe que las dimensiones del clima organizacional son seis:

Señala que la estructura organizacional “puede imponer límites o libertad de acción para las personas, mediante orden, restricciones y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos, potestad, especialización, etc”.

Nos habla de la responsabilidad que “puede refrenar o estimular el comportamiento de las personas por medio de la subordinación del superior, con esto se llega a negar la iniciativa personal, poner en una situación de impedimento en cuanto a decisiones personales.etc”.

También menciona a los riesgos “como una situación de trabajo que puede ser fundamentalmente protectora para evitar peligros o puede ser una fuerza que promueve a tomar nuevos retos y diferentes, cuanto más se inspira, tanto mejor el clima”.

Nos afirma que “la recompensas en una organización puede exaltar detracciones y estatutos como puede estimular distinciones y estímulos por el alcance de los objetivos, y se puede dejar la técnica de trabajo a opinión de cada uno de los trabajadores”.

Refiere también que el calor y apoyo dentro la organización “puede mantener un clima frío dañino en el trabajo, si como también puede implantar calor humano, camaradería y soporte a la decisión tanto individual como grupal”.

Señala que “una organización puede establecer reglas y procedimientos para impedir oposiciones de ideas diferentes, como también puede estimular diferentes puntos de vista y conducir los problemas que resultan por medio del intercambio de opiniones”.

Definiciones.

Calidad “Calidad es originar un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad es lo que se parece a la perfección” (Matsumoto, 2014, p. 184).

Ishikawa, (1994) menciona que calidad "es compensar al comprador final con un producto de calidad siendo el más accesible, logrando ser perfilado a la necesidad de los clientes”

Para Matsumoto(2014) en su revista nos habla sobre “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, señala que:

“El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado cuantiosas mejoras y estudios desde esa fecha. Este modelo permite examinar aspectos de cantidad y calidad para los clientes. Admite saber cuáles son los factores incontrolables e impredecibles de los que se presentan. Así mismo menciona las cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009).

Nos afirma que “la fiabilidad es la habilidad para llevar acabo el servicio ofrecido de carácter fiable y cuidadoso. Es decir, que la empresa cumple con sus ofertas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”.

Además señala que “la sensibilidad es la habilidad para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio óptimo y adecuado. Se trata de que se pueda resolver la atención y premura al presentar las solicitudes, responder las dudas y quejas que manifiesten los clientes, y solucionar problemas”.

Explica que “la seguridad es la idea y atención de los colaboradores y sus destrezas para infundir credibilidad y seguridad”.

Hace referencia sobre la empatía que “es el nivel de atención especificada que brindan las empresas a sus clientes. Para lograrlo es necesario ceder mediante un servicio personalizado o amoldado a

la preferencia de los clientes”.

También menciona que “los elementos tangibles son la apariencia física de las instalaciones tanto como la infraestructura, dispositivos, materiales, personal”.

Miranda et al.(2012) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, creadores del modelo SERVQUAL señalaron como “dimensiones a la calidad de servicio a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad”.

Afirman que los elementos tangibles: “Son la parte perceptible, como son los aspectos de las instalaciones, oficinas, aparatos, personal y materiales de comunicación”.

Por su parte indican que la Fiabilidad: “Implica el cumplimiento del servicio que se ha ofrecido sin errores, de la manera correcta, es decir efectuando los encargos señalados”.

Nos explican que la capacidad de respuesta: “es la labor de solucionar algo, mostrando la disposición de ayuda y poder brindar un servicio óptimo; y si en esta acción se alcanza a efectuar un error se debe tratar de solucionar en el tiempo más rápido posible, para que el cliente de esta manera pueda ver los esfuerzos que se hacen por resolver el problema”.

Además afirman que la seguridad “describe a la habilidad que tiene el personal de servicio de manifestar confianza en el cliente, como la manera de que no se puedan presentar peligros, riesgos o dudas”. De esta manera se puede conseguir una calidad en el servicio cuando se ejecuta el conjunto de las dimensiones antes mencionadas.

## **Justificación de la investigación**

### Justificación teórica

La investigación buscó ayudar en perfeccionar el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2021. Por otro lado la investigación es relevante, porque comprobó la relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, además corroboró las teorías existentes para que aporte conocimientos, procedimientos y ampliar referencias futuras.

### Justificación práctica

La investigación ejecutada es importante para las instituciones públicas. Se obtendrá conocimiento sobre lo que es primordial para que los trabajadores tengan un buen clima laboral, repercutiendo en la calidad de servicio que ellos brindan a los ciudadanos.

### Justificación metodológica

El método consistió en hacer un diagnóstico de los efectos alcanzados, respondiendo al problema formulado, utilizando la encuesta mediante el cuestionario como instrumento y su procesamiento en software para medir las variables en estudio. Validados los instrumentos a usar, así como sus técnicas; estos pueden ser usados en investigaciones similares.

### Justificación social

Esta investigación permitirá a la Municipalidad de Nuevo Chimbote tomar las medidas necesarias para dar un servicio eficaz a los ciudadanos y mejorar en sus procesos para lograr resultados esperados.

## Problema

La investigación intenta medir el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2021, cuyos resultados podrán considerarse como herramienta para el análisis y desarrollo de estrategias orientadas para la mejora del servicio. Y de esta manera se estaría contribuyendo en lograr que los usuarios reciban una calidad de servicio, respondiendo a sus diferentes necesidades en los diversos trámites y gestiones que realizan. Visto a lo antes mencionado, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2021?

## **Conceptuación y operacionalización de las variables**

Conceptos:

### Clima organizacional

Robbins, (1999) menciona que el clima organizacional “es el lugar que compone la institución y las fuerzas exteriores que van incidir en su desenvolvimiento”. El entorno exterior genera efectos en las organizaciones, por lo que puede generar incertidumbre para lograr su desarrollo. Deben existir ambientes dinámicos para crear eficacia dentro y fuera de una organización.

Por su parte Chiavenato (2004) afirma “el clima organizacional es el atributo o pertenencia del ambiente organizacional que se distingue por parte de los trabajadores en una organización y que va influenciar en la conducta de ellos”(p.468).

Así mismo Brunet (2011) señala que “es el conjunto de atribuciones que muestran como una organización se diferencia de las demás; son las que tienen una estabilidad reciproca a través del tiempo; éstos van a influir en el comportamiento que demuestran las personas dentro de la organización”.

Palma (2004) menciona estas dimensiones para el clima organizacional:

Nos hace mención que “las condiciones laborales se refieren a la percepción que los trabajadores visualizan de una institución, esto quiere decir, que si ellos aceptan o no que la entidad provee las herramientas materiales así como económicos y/o psicológicos precisos que permitan elaboración de tareas de sus diferentes ocupaciones que les han sido encargadas”

Así mismo nos indica que “la comunicación es la manera en la cual la organización maneja un nivel fluido,veloz,coherente y preciso sobre la investigación que está conexas con la actividad interna que presenta, además hace un estudio sobre los temas a ser incluidos dentro del proceso para atención del usuario o clientes de la institución”

También nos menciona que “el trabajador se va sentir autorealizado si la organización, les brinda importancia en cuanto a su crecimiento en su profesión y además su evolución como persona”.

Para la supervisión nos dice que “representa la evaluación de la funcionalidad y el valor que el nivel superior estipula para verificar y controlar el rol que tienen los empleados dentro de la institución”

Para las definiciones de la variable calidad de servicio tenemos a los siguientes autores:

Según Berry et al.(1993) afirman que “la calidad de servicio se mide por la disconformidad o aceptación que presentan los clientes en cuanto a sus intereses o anhelos que ellos observan en lo tangible, en la confianza, su cordialidad y habilidades que tengan para aminorar sus dudas”.

Para Grande (2005) señala que “la calidad presentada en productos o servicios se concibe como la medida de su excelencia. Esto va a involucrar a todas aquellas fases que intervienen en la existencia de los productos o servicios. Se realizan uso de diversas tácticas permitiendo prescindir todo tipo de errores, implicando a todos los trabajadores para cubrir el total de necesidades y perspectivas de sus clientes”.

Por su parte Matsumoto (2014) explica que es “esto se deriva de un juicio donde las personas hacen una valoración comparando sus perspectivas sobre lo que ellos están recibiendo. Esto significa que se va a medir sobre el contraste de lo que esperan los clientes y lo que reciben de la organización”.

Matsumoto (2014) en su revista sobre Desarrollo del Modelo Servqual, señala que: “El modelo Servqual fue publicado por primera vez en el año 1988, y se ha cursado en cuantiosas mejoras y observaciones a partir de entonces. Ésta guía va a permitir estudiar temas referidos a la cantidad y calidad de los consumidores. Permitiendo tener conocimiento sobre los componentes que no se pueden controlar ni predecir en ellos. Así mismo enumera las dimensiones que van a evaluar la calidad de servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

Nos hace mención a la fiabilidad nos dice que “es la destreza que demuestra un trabajador para cumplir la promesa de servicio de manera minuciosa. Esto quiere decir que si se efectúa todos los ofrecimientos de entrega, ayuda, respuesta a inconvenientes”.

También señala que la sensibilidad “es la capacidad que se adquiere en la asistencia con personas para procurar entregarles un servicio resuelto y propicio. Se entiende que se espera atender de manera pronta a las consultas, interrogantes y reclamos que presenten, así mismo buscar la solución”.

Explica que la seguridad “es la noción y la atención que tienen trabajadores en destrezas que han desarrollado hacia el logro de poder generar creencia y cordialidad hacia las personas”.

Así mismo afirma que la empatía “es el nivel de atención individualizada que entregan las empresas a sus clientes. La cual debe ser transmitido mediante un servicio personalizado o amoldado a la preferencia de los clientes”.

Además hace referencia a los elementos visibles como “lo que se ve en forma material, como infraestructuras, mecanismos, materia prima, las personas”.

Operacionalización de las variables:

**Matriz de operacionalización de las variables**

**Nombre del investigador:** Estefany Yordina Castañeda Pereda

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>Variable 1 Clima Organizacional</b>	D1: Condiciones laborales	I1D1:motivacion	1. La motivación influye en la calidad de servicio que se da a los usuarios de la municipalidad de Nuevo Chimbote.
		I2D1:relación interpersonal	2. La relación interpersonal y las condiciones laborales mejoran la calidad de servicio.
		I3D1:herramientas necesarias	3. Las herramientas necesarias le permiten dar una buena calidad de servicio.
	D2: Comunicación	I4D2:comunicación interna	4. La comunicación interna del personal les permite dar una buena calidad de servicio.
		I5D2:asertividad	5. Ser asertivos mejora la comunicación con los usuarios.
		I6D2:comunicación de documentos	6. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio.
	D3: Autorrealización	I7D3:convocatorias	7. Las convocatorias de personal le genera autorrealización como profesional.
		I8D3:línea de carrera	8. La línea de carrera le permite dar una buena calidad de servicio.
		I9D3:beneficios	9. Los beneficios que tiene el personal permiten autorrealización.
	D4:Supervisión	I10D4:sistema de seguimiento	10. El sistema de seguimiento da seguridad en la calidad de servicio.
		I11D4:interaccion con supervisor	11. La interacción con su supervisor le da seguridad para brindar una buena calidad de servicio.
		I12D4:evaluación de tareas	12. La evaluación de tareas permite optimizar la calidad de servicio brindada a los usuarios.

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>
<b>Variable 2 Calidad De Servicio</b>	D5: Empatía	I13D5:atención individualizada	13. La atención individualizada genera empatía con los usuarios.
		I14D5:horarios de atención	14. Los horarios de atención permiten tener una buena calidad de servicio.
		I15D5:preocupación por los usuarios	15. La preocupación de intereses de los usuarios permite generar empatía.
	D6: Capacidad de respuesta	I16D6:información oportuna	16. Tener la información oportuna permite tener una mayor capacidad de respuesta.
		I17D6:servicio rápido	17. Tener un servicio rápido mejora la capacidad de respuesta.
		I18D6:disposición de ayuda	18. El personal muestra disposición de ayuda hacia los usuarios.
	D7: Seguridad	I19D7:comportamiento de confianza	19. El personal tiene un comportamiento de confianza que genera seguridad en los usuarios.
		I20D7:conocimiento de procesos	20. El personal demuestra conocimiento de procesos que le den seguridad en el servicio a los usuarios.
		I21D7:personal cortez	21. El personal es cortez con los usuarios cuando brinda algún servicio.
	D8: Fiabilidad	I22D8:cumplimiento de ofrecimiento	22. El personal brinda un cumplimiento de ofrecimiento a los usuarios por algún servicio que necesiten.
		I23D8:desempeño de buen servicio	23. El desempeño de un buen servicio le genera fiabilidad por parte de los usuarios.
		I24D8:no caer en el error	24. El personal no cae en error y le da fiabilidad a los usuarios.

## **Hipótesis**

H<sub>i</sub>: El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021.

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021.

## **Objetivos**

Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

Objetivos Específicos:

Establecer la relación de las condiciones laborales y la calidad de servicio de la municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.

Describir la relación de la comunicación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.

Describir la relación de la autorrealización y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.

Establecer la relación de la supervisión y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.

## 6. Metodología

### Tipo y Diseño de investigación

Tipo de estudio:

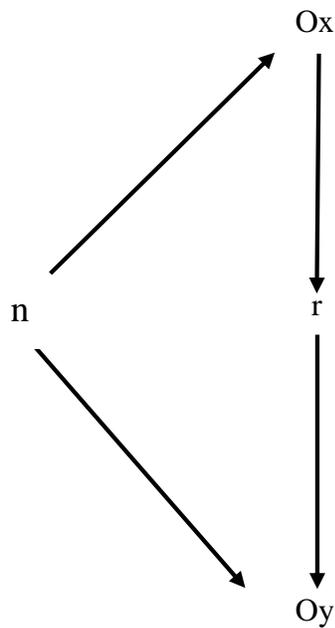
Descriptivo, porque según Hernández R. et al. (2010), “los estudios descriptivos quieren examinar pertenencias, particularidades además de los complementos de individuos, conjuntos, colectividades, métodos o tal vez otro nuevo cambio para ser parte de una indagación”.

Correlacional, ya que Hernández R. et al. (2010) nos explica que “los saberes correlacionales tienen como intención dar a conocer la correspondencia o estado asociativo que coexisten entre dos o más conceptos, clases o variables dentro del contenido de forma específica”.

Diseño:

Diseño transeccional:

Para Hernández et al. (2010) menciona que estos diseños “recogen fundamentos que se dan en un determinado momento, dentro de un lapso de tiempo magnifico. La intención radica en referir distintas variables y así indagar si incide dentro del periodo proporcionado”.



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1(Clima organizacional)

Oy = Variable 2(Calidad de servicio)

r = Relación entre las dos variables

## Población – Muestra

Población: 310 trabajadores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote

Muestra: 115 trabajadores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote

## Técnicas e instrumentos de investigación

Se aplicó la técnica de la entrevista.

Para llevar a cabo la presente investigación, el instrumento que se manejó fue el cuestionario.

Cuestionario: “el instrumento que más se utiliza para recoger datos, radica en un agregado de interrogaciones acerca de la o las variables a ser medidas” (Hernández, 2010, p.217).

Para poder validar las herramientas para el estudio, se manejó la reflexión de 3 especialistas, que generalmente son docentes de la Universidad San Pedro.

Para su validación se empleó el alfa de Cronbach, y se tuvo como resultado para la variable clima organizacional una confiabilidad de 0.803; de igual manera se hizo la validación para la variable calidad de servicio donde se obtuvo un 0.833 de confiabilidad.

## Procesamiento y análisis de la información

Luego de la investigación realizada, la información que se identificó fueron ingresados al software SPSS versión 25. Así mismo estos resultados se tabularon, analizaron e interpretaron mediante tablas y figuras estadísticas correctamente organizados; además se apoyó en el programa Microsoft Excel, para su elaboración. Las representaciones observadas demostraron interpretaciones para alcanzar las conclusiones y sugerir las recomendaciones que sean las más necesarias para la institución.

## 7. Resultados

**Tabla 1**

*Correlación de las variables clima organizacional y calidad de servicio*

		Correlaciones	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	115	115
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

En la interpretación de la tabla 1, podemos demostrar que en la correlación de Pearson, indica que la variable clima organizacional tiene una correlación de 0,687. mayor a 0.05% lo que indica una correlación alta frente a la variable calidad de servicio.

**Tabla 2**

*Niveles de la variable clima organizacional*

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	65	56,5	56,5	56,5
	BUENO	50	43,5	43,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

En la tabla 2, podemos observar que el 56,5% de los encuestados indicaron que el clima organizacional tiene un nivel regular y el 43,5% indicaron que el clima organizacional tiene un nivel bueno.

**Tabla 3***Niveles de la variable calidad de servicio*

<b>Calidad de servicio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	61	53,0	53,0	53,0
	BUENO	54	47,0	47,0	100,0
Total		115	100,0	100,0	

Para la tabla 3, se puede apreciar que el 53% de los encuestados indicaron que la calidad de servicio tiene un nivel regular y el 47% indicaron que la calidad de servicio tiene un nivel bueno

**Tabla 4***Correlación de la dimensión condición laboral y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		CONDICIÓN LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
CONDICIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	115	115
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

En la interpretación de la tabla 4, podemos demostrar que en la correlación de Pearson, indica que la dimensión condición laboral tiene una correlación de 0,505 mayor a 0,05% lo que manifiesta que existe una correlación moderada frente a la variable calidad de servicio.

**Tabla 5***Correlación de la dimensión comunicación y la calidad de servicio*

		<b>Correlaciones</b>	
		COMUNICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	115	115
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

En la interpretación de la tabla 5, podemos demostrar que la correlación de Pearson, indica que la dimensión comunicación tiene una correlación de 0,565 mayor a 0,05% que nos revela una correlación moderada frente a la variable calidad de servicio.

**Tabla 6***Correlación de la dimensión autorrealización y la calidad de servicio*

		<b>Correlaciones</b>	
		AUTORREALIZACIÓ N	CALIDAD DE SERVICIO
AUTORREALIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,331*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	115	115
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,331*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	115	115

En la interpretación de la tabla 6, podemos demostrar que la correlación de Pearson, indica que la dimensión autorrealización tiene una correlación de 0,331 mayor a 0,05% que nos presenta la correlación baja frente a la variable calidad de servicio.

**Tabla 7***Correlación de la dimensión supervisión y la calidad de servicio*

		Correlaciones	
		SUPERVISIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
SUPERVISIÓN	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	115	115
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

Para el comentario de la tabla 7, podemos demostrar que la correlación de Pearson, indica que la dimensión supervisión tiene una correlación de 0,664 mayor a 0,05% lo que nos señala la correlación alta frente a la variable calidad de servicio.

## 8. Análisis y discusión

Luego de procesar los datos conseguidos podemos ver que tanto el clima organizacional como la calidad de servicio poseen una correlación positiva con un coeficiente de ( $r=0,687$ ) en la municipalidad de nuevo Chimbote-2021. El resultado coincide con la tesis de Anchay (2019) donde ha concluido que también se observa una relación positiva para ambas variables. Así mismo para el clima organizacional cuenta con nivel regular en 56,5% aun los 43,5% considera bueno; en este sentido los resultados contrastan con Alva (2017) donde concluye que el 65,7% de personas lo observa de manera regular, de esta manera si se mejora el clima se podría proyectar en una mejor calidad de servicio. Por otro lado para el nivel de la calidad de servicio se observa un 47% lo considera bueno, en este sentido los resultados contrastan con Sánchez (2018) quien concluye que es considerada dentro de un nivel medio por el 53%. Visto lo antes mencionado se comprueba que si existe una correlación entre las variables de estudio. Para los datos que se han obtenido en la dimensión condición laboral con calidad de servicio se puede observar que existe un coeficiente de 0,505 lo que indica un nivel de correlación alto; de esta manera se afirma lo que dice Palma (2004) refiere a la condición laboral como la visualización de trabajadores hacia si se les entrega dispositivos, herramientas, fundamentales que logren realización en sus labores encargadas. De los resultados obtenidos entre la comunicación en calidad de servicio se puede percibir coeficiente de 0,565 indicando que existe un nivel de correlación alto, como lo afirma Brunet (2011) sobre la comunicación es el proceso de transmitir mensajes dentro de la institución; entonces se puede ver que si hay buena comunicación. De los resultados obtenidos en cuanto a la autorrealización y calidad de servicio se puede observar el coeficiente de 0,331 lo que indica un nivel bajo de correlación; lo que contrasta con lo que menciona Palma (2004) sobre los trabajadores que visualizan se les provee de los medios esenciales para alcanzar su crecimiento en su profesión así como también en su vida personal. Para mejorar aquella apreciación de los empleados se deben promover medidas para el desarrollo de sus capacidades y así se pueda percibir en la calidad de servicio que ofrecen. De los resultados obtenidos para correlación entre la supervisión con la calidad de servicio se percibe un coeficiente de 0,664 infiriendo que existe un nivel correlación alta, tal como lo indica Palma (2004) afirma que la supervisión es la valoración de las funciones que directores determinan a sus subordinados, y poder controlar la labor realizada. Entonces mientras mejor sea la supervisión y el control de trabajo, mejor será reflejada con calidad de servicio brindada en la Municipalidad de Nuevo Chimbote.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

Luego de la investigación realizada, se puede concluir que el nivel de correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, es alto mostrando el coeficiente de 0,687. Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Así mismo, podemos afirmar que si el clima organizacional es sobresaliente así mismo mejorará la calidad de servicio que brinde esta entidad pública.

Para la correlación de las condiciones laborales y calidad de servicio se concluye que existe un nivel moderado con un coeficiente de 0,505. De esta manera se podría mejorar las condiciones laborales para que sea un nivel óptimo para los trabajadores y se perciba en la calidad de servicio que ofrecen.

Para la correlación de la dimensión comunicación y calidad del servicio se puede concluir que existe un nivel moderado con un coeficiente de 0,565. Así se podría perfeccionar la comunicación en la Municipalidad de Nuevo Chimbote para que los trabajadores tengan un mejor entorno y el servicio que ofrecen sea óptimo.

Para la correlación de la dimensión autorrealización y calidad de servicio se concluye que existe un nivel bajo con un coeficiente de 0,331. Entonces podemos afirmar que en la Municipalidad de Nuevo Chimbote no se están tomando las medidas que sean correctas para el avance personal y profesional de los trabajadores, se debe mejorar en este aspecto para que ellos sientan su crecimiento profesional y muestren una buena calidad de servicio.

Para la correlación de la dimensión supervisión y calidad de servicio se encontró un coeficiente de 0,664 entonces se concluye que existe un nivel alto de correlación. De esta manera se puede aseverar que sí se realiza evaluación de tareas a los recursos humanos en esta institución pública. Se debe mejorar y continuar con esta supervisión para lograr un servicio óptimo.

## Recomendaciones:

Se recomienda a la gerencia municipal de Nuevo Chimbote, tomar en cuenta el valor del clima organizacional así como de la calidad de servicio, puesto que ambas se correlacionan entre sí, de esta manera, al lograr optimizar el ambiente donde laboran también existirá un nivel óptimo en la calidad de servicio proporcionada hacia las personas.

Para la dimensión condición laboral, se recomienda perfeccionar la situación en temas referidos a la relación asociada con las personas y la motivación que ellos puedan tener, para realizar sus múltiples tareas en la Municipalidad. Se deben dar charlas, hacer juegos motivacionales y dinámicas vivenciales.

Para la dimensión comunicación, se recomienda continuar y mejorar el nivel de información que se dan entre los trabajadores para que puedan transmitir un mensaje fluido y coherente. De esta manera se mejorará en la calidad de servicio que brinden.

Para la dimensión autorrealización, se recomienda realizar capacitaciones constantes, mejorar los beneficios de los trabajadores para que ellos puedan tener una línea de carrera que les permita desarrollarse profesionalmente y puedan cumplir sus metas. De esta manera ellos pondrán en práctica sus habilidades y ofrecerán una calidad de servicio que sea la más adecuada para los usuarios.

Para la dimensión supervisión, se pide continuar con la evaluación de tareas en todos los niveles, teniendo en cuenta la función de cada trabajador, para reconocer las posibles deficiencias y corregirlas; de esta manera se podrá lograr un servicio óptimo.

## **10.Agradecimientos**

A Dios, por guiar mi camino para terminar mi formación con éxito y satisfacción.

A mis padres Abraham y Elena, por acompañarme y motivarme en cumplir con cada una las metas que me propongo en la vida.

A mis hermanos Milagros y Rodrigo, por darme el impulso y los consejos necesarios para seguir adelante y crecer profesionalmente.

La autora

## 11.Referencias bibliográficas

- Alvarez,D & Rivera,A. (2018).*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*(tesis de pregrado).Universidad tecnológica del Perú. Arequipa.
- Alva,O. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*(tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo.
- Alva,W.(2021) *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, 2021*(tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote.
- Anchay, S. (2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019* (tesis de pregrado).Universidad Peruana Union.Lima.
- Bardales,M. (2020).*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020*(tesis de pregrado).Universidad Científica del Sur. Lima.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones .Diagnostico y consecuencia*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.
- Calero,O. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018* (tesis de pregrado).Universidad San Pedro. Barranca.
- Castellanos,N .(2020).*Clima organizacional como influencia en la productividad de la empresa salmón clothing de la ciudad de Tuluá, valle del Cauca* (tesis de pregrado).Universidad del Valle, Buga, Colombia.
- Carrión, B .(2018).*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña región Lambayeque año 2018* (tesis de maestría).Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.
- Chiavenato Idalberto (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Diaz, F. & Carrasco, M.(2017) *Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo* (estudio de caso).Universidad de Concepción. Chile

Grande, E. I. (2005). *Marketing de los Servicios*. Madrid: ESIC Editorial.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw – Hill Interamericana.

Huancollo, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – puno, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho.

Ishikawa, K (1994). *Introducción al control de calidad*. Editorial Diaz de Santos. España.

Livias, A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asunción, departamento de Ancash, 2019* (tesis de pregrado). Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz.

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectiva (34), 30. Recuperado el 30 de abril de 2018, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005).

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid. España: DELTA

Muñoz, Y. (2021). *Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mi banco agencia Huaraz, 2021* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ortiz, J. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María – 2017* (tesis de maestría). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho.

- Parasuraman,A.;Zeithalm,V., & Berry,L.(1985). *A Conceptual Model of service Quality and its implications for future research.*
- Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.* Revista de investigación en psicología 3(1), 20.
- Robbins, S. & Judge, T. (1999). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson.
- Sanchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*(tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo.Tarapoto.
- Valderrama, G. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagoran -2017*(tesis de maestría).Universidad nacional de Trujillo. Trujillo.

## 12. Anexos y apéndice.

### ANEXO 1 CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Estimado colaborador, soy la alumna Estefany Yordina Castañeda Pereda egresada de la USP, y para mi trabajo de investigación es muy importante tu colaboración en responder con sinceridad el siguiente cuestionario. Recuerda que es anónimo y por la ética en la investigación, no se compartirá tu identificación.

Gracias

El presente instrumento pretende medir la relación entre Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021

#### INSTRUCCIONES:

- Desarrolla todos los reactivos.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- El desarrollo de este test tiene una duración máxima de 20 minutos.
- Marque con una "X" la respuesta conveniente.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

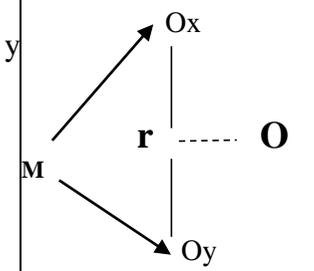
1	Total desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Completamente de acuerdo

ENUNCIADO		1	2	3	4	5
1	¿La motivación influye en la calidad de servicio que se da a los usuarios de la municipalidad de Nuevo Chimbote?					
2	¿La relación interpersonal y las condiciones laborales mejoran la calidad de servicio?					
3	¿Las herramientas necesarias le permiten dar una buena calidad de servicio?					
4	¿La comunicación interna del personal les permite dar una buena calidad de servicio?					
5	¿Ser asertivos mejora la comunicación con los usuarios?					
6	¿La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio?					
7	¿Las convocatorias de personal le genera autorrealización como profesional?					
8	¿La línea de carrera le permite dar una buena calidad de servicio?					

9	¿Los beneficios que tiene el personal permiten autorrealización?					
10	¿El sistema de seguimiento da seguridad en la calidad de servicio?					
11	¿La interacción con su supervisor le da seguridad para brindar una buena calidad de servicio?					
12	¿La evaluación de tareas permite mejorar la calidad de servicio que se da a los usuarios?					
13	¿La atención individualizada genera empatía con los usuarios?					
14	¿Los horarios de atención permiten tener una buena calidad de servicio?					
15	¿La preocupación de intereses de los usuarios permite generar empatía?					
16	¿Tener la información oportuna permite tener una mayor capacidad de respuesta?					
17	¿Tener un servicio rápido mejora la capacidad de respuesta?					
18	¿El personal muestra disposición de ayuda hacia los usuarios?					
19	¿El personal tiene un comportamiento de confianza que genera seguridad en los usuarios?					
20	¿El personal demuestra conocimiento de procesos que le den seguridad en el servicio a los usuarios?					
21	¿El personal es cortés con los usuarios cuando brinda algún servicio?					
22	¿El personal brinda un cumplimiento de ofrecimiento a los usuarios por algún servicio que necesiten?					
23	¿El desempeño de un buen servicio le genera fiabilidad por parte de los usuarios?					
24	¿El personal no cae en error y le da fiabilidad a los usuarios?					

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Estefany Yordina Castañeda Pereda

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Fundamentación Científica	Método
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE, 2021	¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.	Hipótesis alternativa (H1): El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021.	Clima organizacional	El enfoque es cuantitativo, porque se correlacionará las dos variables de estudio y se emplearán los instrumentos matemáticos estadísticos	<b>Diseño</b> El diseño de ejecución se fundamenta en descriptivo, correlacional y de corte transversal.  
		Objetivos específicos: Establecer la relación de las condiciones laborales y la calidad de servicio de la municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.  Describir la relación de la comunicación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.	Hipótesis nula (Ho): El clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021.	Calidad de servicio		

		<p>Describir la relación de la autorrealización y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.</p> <p>Establecer la relación de la supervisión y la calidad de servicio de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2021.</p>				<p><b>Técnicas de recolección de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>
--	--	---	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO**  
**ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO  
SANTOS DIAZ. FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA  
ORGANIZACIONAL. TIEMPO: 33 AÑOS. CARGO ACTUAL: DOCENTE  
UNIVERSITARIO. INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Determinar la influencia del clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORIA</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>adecuada.</p> <p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p>

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Condiciones laborales	1. La motivación influye en la calidad de servicio que se da a los usuarios de lamunicipalidad de Nuevo Chimbote.	4	4	4	4	NINGUNA
	2. La relación interpersonal y las condiciones laborales mejoran la calidadde servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	3. Las herramientas necesarias le permiten dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Comunicación	4. La comunicación interna del personal les permite dar una buena calidad deservicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	5. Ser asertivos mejora la comunicación con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	6. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad se servicio.	4	4	4	4	NINGUNA

Autorrealización	7. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	8. La línea de carrera le permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. Los beneficios que tiene el personal permiten autorrealización.	4	4	4	4	NINGUNA

Supervisión	10. El sistema de seguimiento da seguridad en la calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	11. La interacción con su supervisor le da seguridad para brindar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	12. La evaluación de tareas permite mejorar la calidad de servicio que se da a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	13. La atención individualizada genera empatía con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	14. Los horarios de atención permiten tener una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	15. La preocupación de intereses de los usuarios permite generar empatía.	4	4	4	4	NINGUNA
	16. Tener la información oportuna permite tener una mayor capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA

Capacidad de respuesta	17. Tener un servicio rápido mejora la capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA
	18. El personal muestra disposición de ayuda hacia los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	19. El personal tiene un comportamiento de confianza que genera seguridad en los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	20. El personal demuestra conocimiento de procesos que le den seguridad en el servicio a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	21. El personal es cortez con los usuarios cuando brinda algún servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	22. El personal brinda un cumplimiento de ofrecimiento a los usuarios por algún servicio que necesiten.	4	4	4	4	NINGUNA
	23. El desempeño de un buen servicio legenera fiabilidad por parte de los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	24. El personal no en cae en error y le da fiabilidad a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	S I	N O	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDE</b>			
<b>Z</b>			
APLICABLE			S I N O
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			S I N O
Validado por: Jorge Daniel Perez		Fecha: 12 JUNIO 2022	
Firma			Teléfono: 043-323505 email: Jorge.daniel@usanpedro.edu.pe



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO**  
**ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE  
FORMACIÓN ACADÉMICA LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y  
NEGOCIOS ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORÍA  
EMPRESARIAL Y MARKETING TIEMPO: 9 AÑOS. CARGO ACTUAL:  
DOCENTE INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación:

Determinar la influencia del clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORIA</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.  -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro  -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.  -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

		-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p>

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Condiciones laborales	1. La motivación influye en la calidad de servicio que se da a los usuarios de lamunicipalidad de Nuevo Chimbote.	4	4	4	4	NINGUNA
	2. La relación interpersonal y las condiciones laborales mejoran la calidadde servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	3. Las herramientas necesarias le permiten dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Comunicación	4. La comunicación interna del personal les permite dar una buena calidad deservicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	5. Ser asertivos mejora la comunicación con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	6. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad se servicio.	4	4	4	4	NINGUNA

Autorrealización	7. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	8. La línea de carrera le permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. Los beneficios que tiene el personal permiten autorrealización.	4	4	4	4	NINGUNA

Supervisión	10. El sistema de seguimiento da seguridad en la calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	11. La interacción con su supervisor le da seguridad para brindar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	12. La evaluación de tareas permite mejorar la calidad de servicio que se da a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	13. La atención individualizada genera empatía con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	14. Los horarios de atención permiten tener una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	15. La preocupación de intereses de los usuarios permite generar empatía.	4	4	4	4	NINGUNA
	16. Tener la información oportuna permite tener una mayor capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA

Capacidad de respuesta	17. Tener un servicio rápido mejora la capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA
	18. El personal muestra disposición de ayuda hacia los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	19. El personal tiene un comportamiento de confianza que genera seguridad en los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	20. El personal demuestra conocimiento de procesos que le den seguridad en el servicio a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	21. El personal es cortez con los usuarios cuando brinda algún servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	22. El personal brinda un cumplimiento de ofrecimiento a los usuarios por algún servicio que necesiten.	4	4	4	4	NINGUNA
	23. El desempeño de un buen servicio genera fiabilidad por parte de los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	24. El personal no en cae en error y le da fiabilidad a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		NINGUNA
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		NINGUNA
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		NINGUNA
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: LIC YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE			Fecha: 12 / 06 / 22.
 Firma:	Teléfono: 966624699	Email: Yesenia.avila@usanpedro.edu.pe	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO**  
**ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: WILMER FILOMENO ROBLES

ESPIRITUFORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: UNIDAD DE PERSONAL Y

LOGÍSTICA TIEMPO: 10 AÑOS. CARGO ACTUAL:

ADMINISTRATIVO INSTITUCIÓN: HOSPITAL LA CALETA. DOCENTE

UNIVERSITARIO

Objetivo de la investigación:

Determinar la influencia del clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

		-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p>

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Condiciones laborales	1. La motivación influye en la calidad de servicio que se da a los usuarios de la municipalidad de Nuevo Chimbote.	4	4	4	4	NINGUNA
	2. La relación interpersonal y las condiciones laborales mejoran la calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	3. Las herramientas necesarias le permiten dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Comunicación	4. La comunicación interna del personal les permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	5. Ser asertivos mejora la comunicación con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	6. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA

Autorrealización	7. La comunicación sobre documentos de gestión permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	8. La línea de carrera le permite dar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. Los beneficios que tiene el personal permiten autorrealización.	4	4	4	4	NINGUNA

Supervisión	10. El sistema de seguimiento da seguridad en la calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	11. La interacción con su supervisor le da seguridad para brindar una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	12. La evaluación de tareas permite mejorar la calidad de servicio que se da a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	13. La atención individualizada genera empatía con los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	14. Los horarios de atención permiten tener una buena calidad de servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
	15. La preocupación de intereses de los usuarios permite generar empatía.	4	4	4	4	NINGUNA
	16. Tener la información oportuna permite tener una mayor capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA

Capacidad de respuesta	17. Tener un servicio rápido mejora la capacidad de respuesta.	4	4	4	4	NINGUNA
	18. El personal muestra disposición de ayuda hacia los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	19. El personal tiene un comportamiento de confianza que genera seguridad en los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	20. El personal demuestra conocimiento de procesos que le den seguridad en el servicio a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	21. El personal es cortez con los usuarios cuando brinda algún servicio.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	22. El personal brinda un cumplimiento de ofrecimiento a los usuarios por algún servicio que necesiten.	4	4	4	4	NINGUNA
	23. El desempeño de un buen servicio genera fiabilidad por parte de los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA
	24. El personal no cae en error y le da fiabilidad a los usuarios.	4	4	4	4	NINGUNA

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		NINGUNA
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		NINGUNA
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		NINGUNA
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI x NO
			Fecha: 12/06/2022
Firma:	 Wilmer Filomeno Robles Espiritu DNI N° 32943876		Teléf.: 945663591  Email: wilmer.robles@usanpedro.edu.pe

Base de datos:

Sujetos	CLIMA ORGANIZACIONAL												CALIDAD DE SERVICIO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
6	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
7	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
8	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2
9	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2
10	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
11	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	1
12	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1
13	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3
14	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2
15	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
16	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
17	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3
18	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	4	1
19	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
20	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	2	3	3
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1



58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
62	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
63	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
64	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2
65	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
66	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
67	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
68	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2
69	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2
70	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
72	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1
73	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3
74	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3
75	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
76	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
77	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3
78	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	4	1
79	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
80	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	2	3	3
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1
82	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1
83	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3



<b>110</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>111</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>112</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2
<b>113</b>	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1
<b>114</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
<b>115</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3

Confiabilidad para la variable Clima organizacional:

<b>COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH</b>			Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	SUMA
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.	E1	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	48
	E2	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	50
	E3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	46
	E4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	39
CONFIABILIDAD:	E5	1	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	34
	E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
	E7	1	2	2	3	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32
	E8	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	42
	E9	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2	35
	E10	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	49
	Varianza	1.956	0.456	0.711	0.711	0.233	0.233	0.544	0.267	1.156	1.122	0.844	2.011	48.27	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$		K:	El número de ítems		=	12									
		$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de las Varianzas de los Ítem		=	12.74									
		$S_T^2$ :	La Varianza de la suma de los Ítems		=	48.27									
		$\alpha = \frac{12}{11} \left[ 1 - 0.264 \right] = 0.803 = 80.29\%$		La confiabilidad es Aceptada											

Confiabilidad para la variable Calidad de servicio:

<b>COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH</b>															
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	SUMA		
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.	E1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	50	
	E2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	48	
	E3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	1	38
	E4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	49
	E5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	45
	E6	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	1	31
	E7	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
	E8	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	41
	E9	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	50
	E10	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	39
	Varianza	0.233	0.278	0.456	1.211	0.900	0.178	0.489	0.667	0.222	0.400	0.622	1.344	40.18	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$															
<p>K: El número de ítems = 12</p> <p><math>\sum S_i^2</math>: Sumatoria de las Varianzas de los Ítem = 9.50</p> <p><math>S_T^2</math>: La Varianza de la suma de los Ítems = 40.18</p>															
$\alpha = \frac{12}{11} \left[ 1 - 0.2364 \right] = 0.833 = 83.30\%$															
<p>La confiabilidad es Aceptada</p>															