

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GERENCIA PÚBLICA**



---

**LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE CHORAS, 2021**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS**  
**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO MAESTRO EN GERENCIA**  
**PÚBLICA**

**TESISTA: SANCHEZ LOPEZ ANGELO GIOVANNY**  
**ASESOR : DRA. PASTRANA DIAZ NERIDA DEL CARMEN**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

En memoria de mí abuela Elsa por el amor y apoyo que me brindó hasta su último suspiro. A mis tíos Arturo, Carmen y Sandra por sus constantes palabras de aliento y consejos de superación, a mi novia Eduarda Rodriguez quién es mi soporte como también a mi familia Sánchez y López que me consideraron como ejemplo de superación cuyas palabras de ánimos estuvieron durante todo este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi total agradecimiento sobre todo a Dios, mis padres, tíos y hermana por su amor y motivación, a mi casa de estudios la Escuela de Posgrado por brindarme excelentes Profesionales que me acompañaron en las aulas presenciales y virtuales que me prepararon para ejercer como se debe, asimismo un agradecimiento a la Dra. Nérida Del Carmen Pastrana Diaz por su tiempo, dedicación y respaldo con el excelente trabajo de asesoramiento para el grado de maestro en Gerencia Pública.

## RESUMEN

En la actualidad las entidades del sector público están descuidando la parte de atención al usuario quien es la razón de que estas entidades existan porque nacen con el fin de servir a la población es por ello que la presente investigación tiene como objetivo demostrar que el clima laboral incide en la calidad de atención, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple para los usuarios donde todas las unidades de la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados para la aplicación de las encuestas. Se aplicó un cuestionario para la recolección de datos que luego pasaron a ser procesados y transformados en información útil para la entidad en este caso la municipalidad distrital de Choras provincia de Yarowilca, región de Huánuco. Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para determinar la prueba de hipótesis se trabajó con la prueba Chi Cuadrado de Pearson en la que se determinó que a mayor clima laboral de los trabajadores, mayor la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Choras cumpliendo de esta manera la comprobación de la hipótesis que buscaba demostrar es por ello que para que se dé la calidad de atención debe existir un buen clima laboral. Se concluyó que existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es buena puesto que los usuarios de la municipalidad están satisfechos con la atención recibida.

**Palabras clave:** Atención, calidad, clima laboral, servicios y usuario.

## ABSTRACT

Currently, public sector entities are neglecting the part of customer service, which is the reason that these entities exist because they were born with the purpose of serving the population, which is why this research aims to demonstrate that the work environment affects the quality of care, the simple random sampling technique was used for users where all units of the population had the same opportunity to be selected for the application of the surveys. A questionnaire was applied to collect data that was then processed and transformed into useful information for the entity, in this case the district municipality of Choras, province of Yarowilca, region of Huánuco. To determine the reliability of the instruments, the Cronbach's Alpha coefficient was used; to determine the hypothesis test, the Pearson Chi Square test was used, in which it was determined that the greater the work environment of the workers, the greater the quality of care. to the user in the district municipality of Choras, thus fulfilling the verification of the hypothesis that sought to demonstrate, which is why for quality care to occur there must be a good work environment. It was concluded that there is a favorable work environment, as well as the care provided is good since the users of the municipality are satisfied with the care received.

**Keywords:** Attention, quality, work environment, services and user.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.1 Fundamentación del Problema .....	17
1.2 Justificación e Importancia de la Investigación .....	18
1.2.1 Justificación Teórica .....	18
1.2.2 Justificación Metodológica.....	18
1.2.3 Justificación Práctica.....	18
1.2.4 Importancia .....	19
1.3 Viabilidad de la Investigación.....	19
1.4 Formulación del Problema.....	19
1.4.1 Problema General .....	19
1.4.2 Problemas Específicos .....	19
1.5 Formulación de objetivos .....	20
1.5.1 Objetivo General.....	20
1.5.2 Objetivos Específicos .....	20
CAPÍTULO II.....	21
SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	21
2.1 Formulación de las Hipótesis .....	21
2.1.1 Hipótesis General.....	21
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	21
2.2 Operacionalización de Variables .....	23
2.3 Definición Operacional de las Variables .....	24
CAPÍTULO III.....	25
MARCO TEÓRICO .....	25
3.1 Antecedentes de Investigación .....	25
3.1.1 A Nivel Internacional.....	25

3.1.2	A Nivel Nacional .....	26
3.1.3	A Nivel Local.....	27
3.2	Bases Teóricas .....	29
3.2.1	Clima laboral.....	29
3.2.2	Atención al usuario .....	37
3.3	Bases Conceptuales .....	43
CAPÍTULO IV .....		46
MARCO METODOLÓGICO .....		46
4.1	Ámbito.....	46
4.2	Tipo y Nivel de Investigación .....	46
4.2.1	Tipo de Estudio.....	46
4.2.2	Nivel de Estudio .....	46
4.3	población y Muestra .....	46
4.3.1	Descripción de la Población .....	46
4.3.2	Muestra y Método de Muestreo .....	47
4.3.3	Criterios de Inclusión y Exclusión.....	48
4.4	Diseño de Investigación .....	48
4.5	Técnicas e Instrumentos .....	48
4.5.1	Técnicas.....	48
4.5.2	Instrumentos.....	49
4.5.2.1	..... Validación de Instrumentos para la Recolección de Datos.	49
4.5.2.2	.....Confiability de Instrumentos para la Recolección de Datos.	49
4.6	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos .....	50
4.7	Aspectos Éticos.....	50
CAPÍTULO V.....		52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		52
5.1	Análisis descriptivo .....	52
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	100
5.3	Discusión de resultados.....	105
VARIABLE CLIMA LABORAL.....		105
VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN .....		110
5.4	Aporte científico de la investigación.....	116
CONCLUSIONES.....		117
SUGERENCIAS .....		118
Referencias .....		120

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> ¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución? .....	52
<b>Tabla 2</b> ¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza? .....	53
<b>Tabla 3</b> ¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución? .....	54
<b>Tabla 4</b> ¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa? .....	55
<b>Tabla 5</b> ¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer? .....	56
<b>Tabla 6</b> ¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo? .....	57
<b>Tabla 7</b> ¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa? .....	57
<b>Tabla 8</b> ¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución? .....	58
<b>Tabla 9</b> ¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo? .....	59
<b>Tabla 10</b> ¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo? .....	60
<b>Tabla 11</b> ¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa? .....	61
<b>Tabla 12</b> ¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo? .....	62
<b>Tabla 13</b> ¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo? .....	63
<b>Tabla 14</b> ¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución? .....	64
<b>Tabla 15</b> ¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales? .....	65
<b>Tabla 16</b> ¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal? .....	66



<b>Tabla 17</b> ¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores? .....	67
<b>Tabla 18</b> ¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?.....	68
<b>Tabla 19</b> ¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa? .....	69
<b>Tabla 20</b> ¿Cuán integrado se siente en esta institución?.....	70
<b>Tabla 21</b> ¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución? .....	71
<b>Tabla 22</b> ¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?.....	72
<b>Tabla 23</b> ¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros? .....	73
<b>Tabla 24</b> ¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros? .....	74
<b>Tabla 25</b> ¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros? .....	75
<b>Tabla 26</b> ¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?.....	76
<b>Tabla 27</b> ¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?.....	77
<b>Tabla 28</b> ¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?.....	78
<b>Tabla 29</b> ¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención? .....	79
<b>Tabla 30</b> ¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?.....	80

<b>Tabla 31</b> ¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención? .....	81
<b>Tabla 32</b> ¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?..	82
<b>Tabla 33</b> ¿Cómo califica usted la Paciencia del personal? .....	83
<b>Tabla 34</b> ¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución? ...	84
<b>Tabla 35</b> ¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?.....	85
<b>Tabla 36</b> ¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno? .....	86
<b>Tabla 37</b> ¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución? 87	
<b>Tabla 38</b> ¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?.....	88
<b>Tabla 39</b> ¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica del servicio por parte de la entidad?.....	89
<b>Tabla 40</b> ¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?.....	90
<b>Tabla 41</b> ¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?..	91
<b>Tabla 42</b> ¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?.....	92
<b>Tabla 43</b> ¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno? .....	93
<b>Tabla 44</b> ¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?.....	94
<b>Tabla 45</b> ¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?	95
<b>Tabla 46</b> ¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución? .....	96

<b>Tabla 47</b> ¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?.....	97
<b>Tabla 48</b> ¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?.....	98
<b>Tabla 49</b> ¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución? .....	99
<b>Tabla 50</b> Comprobación de hipótesis general.....	100
<b>Tabla 51</b> Comprobación de hipótesis específica 1.....	101
<b>Tabla 52</b> Comprobación de hipótesis específica 2.....	102
<b>Tabla 53</b> Comprobación de hipótesis específica 3.....	103
<b>Tabla 53</b> Comprobación de hipótesis específica 4.....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> ¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?.....	52
<b>Figura 2</b> ¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?.....	53
<b>Figura 3</b> ¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución? .....	54
<b>Figura 4</b> ¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?.....	55
<b>Figura 5</b> ¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer? .....	56
<b>Figura 6</b> ¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo? .....	57
<b>Figura 7</b> ¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?.....	58
<b>Figura 8</b> ¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?.....	59
<b>Figura 9</b> ¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo? .....	60
<b>Figura 10</b> ¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo? .....	61
<b>Figura 11</b> ¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?.....	62
<b>Figura 12</b> ¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo? .....	63
<b>Figura 13</b> ¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo? .....	63
<b>Figura 14</b> ¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución? .....	64
<b>Figura 15</b> ¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales? .....	65

<b>Figura 16</b> ¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal? .....	66
<b>Figura 17</b> ¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?.....	67
<b>Figura 18</b> ¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?.....	68
<b>Figura 19</b> ¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa? .....	69
<b>Figura 20</b> ¿Cuán integrado se siente en esta institución? .....	70
<b>Figura 21</b> ¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución? .....	71
<b>Figura 22</b> ¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?.....	72
<b>Figura 23</b> ¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros? .....	73
<b>Figura 24</b> ¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros? .....	74
<b>Figura 25</b> ¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros? .....	75
<b>Figura 26</b> ¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?.....	76
<b>Figura 27</b> ¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención? .....	77
<b>Figura 28</b> ¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?.....	78

<b>Figura 29</b> ¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención? .....	79
<b>Figura 30</b> ¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención? .....	80
<b>Figura 31</b> ¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención? .....	81
<b>Figura 32</b> ¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal? .....	82
<b>Figura 33</b> ¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?.....	83
<b>Figura 34</b> ¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución? .	84
<b>Figura 35</b> ¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?.....	85
<b>Figura 36</b> ¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno? .....	86
<b>Figura 37</b> ¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución? .....	87
<b>Figura 38</b> ¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran? .....	88
<b>Figura 39</b> ¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica del servicio por parte de la entidad? .....	89
<b>Figura 40</b> ¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio? .....	90
<b>Figura 41</b> ¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal? .....	91
<b>Figura 42</b> ¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?.....	92
<b>Figura 43</b> ¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno? .....	93

<b>Figura 44</b> ¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio? .....	94
<b>Figura 45</b> ¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)? .....	95
<b>Figura 46</b> ¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución? .....	96
<b>Figura 47</b> ¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria? .....	97
<b>Figura 48</b> ¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?.....	98
<b>Figura 49</b> ¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución? .....	99

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral dentro de una organización, como la Municipalidad Distrital de Choras, juega un papel fundamental en la calidad de atención al usuario. Un ambiente de trabajo positivo y favorable impacta directamente en la actitud, el desempeño y la motivación de los empleados, lo que se refleja en la manera en que interactúan con los usuarios.

Un clima laboral positivo en la Municipalidad Distrital de Choras se traduce en una mejor calidad de atención al usuario, impactando favorablemente en la satisfacción de los ciudadanos, la imagen de la institución y la eficiencia del servicio público.

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la incidencia del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras. Por lo tanto, para una mejor presentación de la investigación, se vio conveniente estructurarlo de la siguiente manera:

Capítulo I. Aspectos básicos del problema de investigación, en este capítulo se desarrollaron, la fundamentación del problema, la justificación e importancia de la investigación, la viabilidad de la investigación, se formularon el problema general y específicos como también el objetivo general y específicos.

Capítulo II. Sistema de hipótesis, este capítulo comprende la formulación de las hipótesis, la operacionalización de las variables y la definición operacional de las variables.

Capítulo III. Marco teórico, comprende los antecedentes, las bases teóricas y las bases conceptuales.

Capítulo IV. Metodología, que comprende el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, el diseño de investigación, la técnica e instrumento, las técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo V. Resultados y discusión la cual comprende, el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, la discusión de resultados y el aporte científico de la investigación.

Finalmente, se llega a las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.



# CAPÍTULO I

## ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Fundamentación del Problema

Lo más importante para todo municipio es gestionar eficazmente su entorno laboral. Porque el entorno laboral es el entorno físico y humano en el que se desarrollan las actividades diarias. Se espera que cada empleado no sólo se adapte al ambiente de trabajo, sino también a la ciudad en su comportamiento diario, lo que contribuye a la formación de un ambiente con cada empleado, y en la forma en que se comunica con otros compañeros de la municipalidad y también su relación con ella.

El entorno laboral es un tema de gran interés para los altos funcionarios y gestores de recursos humanos de los gobiernos locales. Depende de cómo percibimos nuestro entorno físico y nuestro potencial humano. Esto puede tener un impacto positivo o negativo en el rendimiento. Desarrollar actividades y objetivos que faciliten la observación ciudadana cuando se requiera la atención suficiente. Los servicios ciudadanos son servicios proporcionados por las autoridades locales que permiten a los ciudadanos mantener una relación práctica con las autoridades locales.

Cuando los ciudadanos necesitan realizar sugerencias o quejas sobre los servicios prestados, las principales opciones que se ofrecen al público son solicitudes de información o solicitudes de asesoramiento técnico. En la municipalidad una de las funciones de los grupos de trabajadores es brindar servicios directos a las personas, es decir brindar atención personalizada tanto externa como internamente, y estas actividades no son de libre realización, es importante recalcar que esto no es el caso. A ellos. En cuanto a la influencia del ambiente de trabajo, sin considerar sus características, puede o no causar irritación en la organización y puede tener un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores. La importancia de la gestión gubernamental se basa en brindar un buen servicio y atención al usuario, para mantener a la población satisfecha y obtener los mejores resultados y cumplimientos de metas de las municipalidades, para ello es importante una buena relación laboral que permita el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores el cual les

permita trabajar de manera eficiente y creativa, un buen ambiente aumenta su productividad y la calidad de trabajo, así progresa la institución y se benefician los trabajadores y la sociedad.

El problema fue seleccionado basado en la observación directa y que no existe una adecuada atención al usuario, en diversas instituciones Públicas; y de esta problemática no es ajena la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco. Este problema causa que los usuarios se retiren insatisfechos de la institución afectando la imagen institucional. El motivo por el cuál tomé la decisión de realizar la presente tesis es porque resulta de mucha importancia saber qué factores intervienen en la atención al usuario y conseguir un resultado que pueda replicar en más instituciones del Estado Peruano. Se contó con acceso a datos que son necesarios para que no se presenten futuros obstáculos que puedan afectar en la ejecución de la presente investigación.

## **1.2 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.2.1 Justificación Teórica**

El propósito de esta investigación es aportar al conocimiento sobre la importancia de la gestión de todas las instituciones gubernamentales en brindar un excelente servicio y atención al usuario, cuyos resultados se sistematizarán en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento ya que se demostrará que brindar un buen servicio al usuario, creará conciencia para mejorar la imagen institucional que hoy tenemos de nuestras instituciones públicas.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

La elaboración y aplicación del clima laboral para mejorar la calidad de atención al usuario se indaga mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad serán utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones del Sector Público.

### **1.2.3 Justificación Práctica**

Por su relevancia práctica, este estudio investiga la influencia que existe entre el ambiente de trabajo y los servicios para los residentes de la municipalidad distrital de Choras, y los resultados obtenidos sugieren soluciones a las debilidades de esta preocupación del mismo municipio.

#### **1.2.4 Importancia**

La importancia social se fundamenta en que el presente estudio beneficiará colectivamente tanto a trabajadores como usuarios clientes de la municipalidad distrital de Choras, mejorando una situación que afecta a diario en el sector público la cuál es la inadecuada atención al usuario, la investigación construye una nueva manera de calificar al clima laboral dentro de una entidad pública transfiriendo las buenas prácticas que se aplican en el sector privado.

### **1.3 Viabilidad de la Investigación**

La viabilidad se fundamenta en el compromiso y disposición de los trabajadores de la municipalidad distrital de Choras cuya coordinación y aceptación se dio mediante solicitud para realizar el presente estudio, el propósito es mejorar la calidad de atención en la municipalidad distrital de Choras de la provincia de Yarowilca, región de Huánuco. Los medios disponibles tanto en materia de recursos, modo de organización, tiempo requerido, gastos directos para realizar la investigación fueron cubiertos por mi persona en calidad de investigador.

### **1.4 Formulación del Problema**

#### **1.4.1 Problema General**

**PG:** ¿Cómo incide el clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Choras?

#### **1.4.2 Problemas Específicos**

**PE1:** ¿Cómo incide la percepción de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?

**PE2:** ¿Cómo incide las características del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?

**PE3:** ¿Cómo incide el comportamiento de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?

**PE4:** ¿Cómo incide las relaciones interpersonales de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?

## **1.5 Formulación de objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

**OG:** Determinar la incidencia del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

**OE1:** Determinar la incidencia de la percepción de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**OE2:** Determinar la incidencia de las características del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**OE3:** Determinar la incidencia del comportamiento de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**OE4:** Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

## CAPÍTULO II

### SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### 2.1 Formulación de las Hipótesis

##### 2.1.1 Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** A menor clima laboral de los trabajadores, menor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**H<sub>1</sub>:** A mayor clima laboral de los trabajadores, mayor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

##### 2.1.2 Hipótesis Específicas

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los trabajadores no incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E1</sub>:** La percepción de los trabajadores incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>0</sub>:** Las características del clima Laboral de los trabajadores no inciden positivamente en la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E2</sub>:** Las características del clima Laboral de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>0</sub>:** El comportamiento de los trabajadores no inciden positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E3</sub>:** El comportamiento de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales de los trabajadores no inciden en la calidad de atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E4</sub>:** Las relaciones interpersonales de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

## 2.2 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
<b>VI Clima laboral</b>	Según Eslava (2014) “El clima organizacional es el vínculo de diversos aspectos de un entorno de trabajo donde a su vez son medibles, conforme son descubiertas por los diversos trabajadores de la organización”.	Percepción	Actitudes	CUESTIONARIO	CUALITATIVO	ORDINAL
		Características	Factores			
		Comportamiento	Actitudes			
		Relaciones Interpersonales	Acciones			
<b>VD Calidad de atención</b>	Guízar (2013) menciona “que la atención es el cumplimiento de las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio y específicamente con la atención recibida, y que tan bien el servicio y la atención satisfacen sus necesidades”.	Atributos	Amabilidad, Cortesía, Velocidad.	CUESTIONARIO	CUALITATIVO	ORDINAL
		Usuario	Registro de Usuarios Clientes			
		Servicios	Servicios administrativos			
		Satisfacción	Grado de Satisfacción			

### 2.3 Definición Operacional de las Variables

**Variable independiente:** Clima laboral. Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.

**Variable dependiente:** Calidad de atención. Son los atributos que se orientan a identificar necesidades de los clientes usuarios al momento de adquirir un servicio, para cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes de Investigación

##### 3.1.1 A Nivel Internacional

Cevallos (2008) en su tesis titulada “*Modelo de Calidad de Servicio al Cliente para mejorar la Comercialización de Combustible en la Estación de Servicio El Fogón*” sostiene que «La calidad de servicio al cliente es de mucha importancia para cualquier organización ya que los servicios constituyen el objeto principal de una transacción comercializable que no se toca, no se palpa, y que generalmente no se experimenta antes de la compra, cuyo fin es satisfacer las necesidades y deseos del cliente compensando el dinero invertido en su adquisición. Las empresas que están orientadas al mercado deben mantener una cultura de servicio. Una cultura es un contexto social que influye en la gente para comportarse y relacionarse con métodos orientados hacia el servicio el cliente primero, la cultura de servicio debe trasmitirla el equipo gerencial y ejecutivo a los clientes internos. Para poder tener una cultura sana que acepte y apoye el cambio, tienen los integrantes de dicha cultura, que estar de acuerdo con la transformación, es decir que se debe vender la idea y beneficios del cambio a cada cliente interno o ellos nunca venderán servicio a sus clientes.».

Vásquez (2010) en su tesis titulada “*Diagnóstico y Propuesta del Servicio al Cliente para el Agenciamiento Aduanero*” sostiene que «En la actualidad, las organizaciones se ven enfrentadas a un mundo totalmente cambiante en el que se imponen nuevas tendencias y todo se constituye en un verdadero reto. Es así como, a través de los años, la historia muestra la evolución del individuo y del mundo que lo rodea; un sinnúmero de avances económicos, políticos, sociales, tecnológicos y culturales entre otros, que exigen una mentalidad de cambio y actitud de renovación constante. La economía ha sufrido muchos cambios a través de la historia, se observa como en la actualidad, el cliente logra un papel importante que hace girar la funcionalidad de las organizaciones en torno a sus necesidades, expectativas y satisfacción. El servicio al cliente se constituye entonces, como eje central de una cultura

económica; en la cual, las relaciones toman más fuerza que los productos físicos como tal; considerándose un buen servicio ofrecido al cliente, una herramienta estratégica realmente eficiente, que genera innumerables beneficios a las organizaciones».

Meza (2014) en su tesis titulada “Habilidades de Atención al cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en El Restaurant Mar Picante” sostiene que «Para todo tipo de empresas, es de gran importancia medir la calidad del servicio que brinda a sus clientes para conocer así su nivel de desempeño actual, y posteriormente lograr su satisfacción total, además de esforzarse en exceder sus expectativas para generar relaciones redituables con los mismos. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Esto es lo que se denomina calidad de servicio. Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre la visión de los clientes y el negocio, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido. Recomendación: Medir periódicamente el desempeño de los trabajadores, no solo recurriendo a la opinión del cliente sino también a la de los jefes y entre compañeros de trabajo, brindándole a la empresa una visión más general y amplia».

### **3.1.2 A Nivel Nacional**

González et al. (2014) en su tesis titulada “*Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal*” sostiene que «En la organización estudiada se encontró un buen clima organizacional. No se observaron diferencias significativas en la valoración del clima entre mujeres y hombres, coincidiendo ambos que el ámbito más débil era el de recompensa. Se sugiere la creación de instancias que permitan mejorar las comunicaciones entre la dirección y los trabajadores. Sumado a lo anterior, se hace necesario desarrollar mecanismos de recompensa que, pese a que existe una fuerte vinculación de los trabajadores con la organización y sus metas, favorezcan un ambiente de trabajo altamente motivante y productivo. Se considera relevante el desarrollo de futuros trabajos que aborden el impacto del clima organizacional

en el desempeño laboral dentro de organizaciones gestoras de cuidados en la atención primaria de salud».

Hernández (2013) en su tesis titulada “*El Liderazgo eficaz, factor determinante para el Clima Organizacional de las Empresas*” sostiene que «Las organizaciones están constituidas por personas y si estas no están motivadas o no cuentan con buen liderazgo se enfrentan a problemas internos que interfieren en el nivel productivo de cada individuo, manifestándose en las relaciones interpersonales con su equipo de trabajo y en el incumplimiento de metas u objetivos comunes. Conclusión: A través de esta tesis se identificó y demostró la importancia de las empresas en la sociedad como una combinación de dinero y de personas que trabajan juntas para el bienestar de sus colaboradores, no solo en el ámbito laboral sino familiar. Para que esto funcione las empresas necesitan personas con ciertas características y habilidades que les permita desarrollar un liderazgo eficaz, utilizando diferentes estilos, que generen confianza entre la dirección y sus colaboradores, satisfaciendo necesidades y construyendo equipos de trabajo motivados que impacten positivamente en el clima organizacional».

González (2005) en su tesis titulada “*Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.*” sostiene que «Los diagnósticos sobre cultura y clima organizacional son de importancia actual, porque por medio de estos se obtiene información fidedigna para elaborar estrategias o planes de acción que permiten mejorar o fortalecer el ambiente laboral, y así lograr que exista una mejor disposición de los colaboradores para realizar las tareas y, por ende, una mejor actitud por la productividad de la organización».

### **3.1.3 A Nivel Local**

Rolando y Sánchez (2016) en su tesis titulada “*El Clima Laboral y su incidencia en la calidad de atención al socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. N°289, Huánuco -2015*” sostienen que « La Calidad de servicio al cliente es de mucha importancia para cualquier organización ya que los servicios constituyen el objeto principal de una transacción comercializable que no se toca, no se palpa, y que generalmente no

se experimenta antes de la compra, cuyo fin es satisfacer las necesidades y deseos del cliente compensando el dinero invertido en su adquisición. Se concluyó que el Clima laboral de los trabajadores incide en la calidad de atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N°289, Huánuco -2015 en un 85,46% según los coeficientes estimados por el método de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Se sugirió Mantener y mejorar el buen clima laboral actual de la institución para una mayor incidencia positiva en la Calidad de atención».

Duran y Medrano (2013) en su tesis titulada “*Clima Organizacional en la comisaría PNP de Huánuco*” «El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un desarrollo continuo para así alcanzar incrementos de productividad, valorando que la diferencia sostenible está en el talento humano que es la fuente de la innovación para adaptarse a nuevos cambios. Para llegar a un nivel donde las personas alcancen todo su potencial productivo e innovador es necesario la aplicación de los estímulos organizacionales, es por este motivo que se plantea desarrollar la presente investigación en la Comisaria PNP Huánuco. La presente investigación concluye: Trabajo en equipo, Motivación, estructura organizacional, Identificación con la organización e Identificación con el trabajo constituyen una fortaleza organizacional por considerarse BUENO. Podemos ver reflejado que existe semejanza entre la Escuela de Aviación Militar (Venezuela) y la PNP (Perú) en cuanto a Identificación con la organización e Identificación con el trabajo, constituyendo una Fortaleza en ambas instituciones. Finalmente se observa que en Latinoamérica existe una preocupación por estudiar y analizar el clima organizacional en organizaciones Policiales – Militares».

Flores (2008) en su tesis titulada “*Sistema de Información para la configuración y aplicación de Encuestas de Clima Laboral*” sostiene que «En la era actual donde la competitividad requiere que las empresas se encuentren bien estructuradas y la cohesión de sus miembros permita lograr objetivos y metas trazadas por la empresa; la medición de la satisfacción laboral de los empleados es un indicativo importante para saber el grado de identificación y entrega para

cumplir la misión y visión de la empresa. Asimismo, permite llegar a conocer sus necesidades e inquietudes dentro de sus áreas de trabajo y dentro de toda la organización. El encuestar a los empleados de una manera ordenada y práctica resulta un método eficaz de conseguir la información de las fortalezas de la empresa, así como conocer las debilidades susceptibles de mejora».

## **3.2 Bases Teóricas**

### **3.2.1 Clima laboral**

**3.2.1.1 Definición.** Según Eslava (2014) El clima organizacional es el vínculo de diversos aspectos de un entorno de trabajo donde a su vez son medibles, conforme son descubiertas por los diversos trabajadores de la organización. Por esta razón, es de suma importancia para diversas organizaciones conocer, calcular y medir su entorno organizacional. Esto se debe a que el entorno organizacional no sólo tiene un enorme impacto en los resultados, sino que también puede marcar la diferencia entre una organización y otra con resultados menos efectivos. Para Domínguez et al. (2014), la cultura organizacional se basa fundamentalmente en cómo la perciben los empleados, los esquemas emocionales, sentimientos, valores y comportamientos repetitivos de los empleados individuales influyen en su apego a la organización y determina las relaciones existentes entre los grupos de empleados que se forman dentro de la organización. Lerma y Bárcena (2012) opinan que el clima organizacional es en realidad el estado de las relaciones interpersonales que los empleados desarrollan dentro de una organización, y se forma básicamente dentro de un conjunto de percepciones y relaciones de dichas relaciones, y de cómo interactúan con los demás miembros, se dice que esta relación da origen a la organización, a los procesos de trabajo, y aspectos organizativos. Ucrós y Cáceres (2010) dicen que el clima organizacional incluye las percepciones de los empleados individuales sobre el grupo, factores organizacionales y psicológicos individuales que indican su nivel de satisfacción.

**3.2.1.2 El clima laboral en la productividad.** Uribe (2015) define al clima laboral “como un conjunto muy complicado, vinculado con la cultura muy poco entendible que se construye desde las vivencias grupales”. Las variables relacionadas con el ambiente de trabajo incluyen:

- a. **Evitación del trabajo:** Se trata de actitudes de los empleados que no contribuyen a los objetivos de la empresa, como las tardanzas y el ausentismo. A trabajar, a seguir siendo libres y a poner excusas para no trabajar, además, el uso inadecuado de teléfonos móviles, portátiles, sanitarios, etc., las largas conversaciones con compañeros y las actitudes ajenas al trabajo son factores que reducen la productividad laboral.
- b. **Bienestar emocional:** Se refiere a cómo los empleados responden cognitiva, fisiológica y eficazmente a señales de malestar, ansiedad, tristeza, sueño, etc., lo que redundará en satisfacción laboral e igualdad dentro de la organización.
- c. **Sensibilidad a la justicia:** Es entonces cuando las personas tienden a reaccionar basándose en lo que perciben como justicia dentro de una organización, lo que puede medirse mediante percepciones de desigualdad.
- d. **Justicia organizacional interpersonal:** Esto se basa en la teoría de la equidad de Adams (1965), según la cual, para que los trabajadores estén motivados, deben ser tratados de manera justa en relación con otros compañeros de trabajo. Según Hosmer y Kiewitz (2005), las percepciones de los empleados sobre cómo los trata la organización y si son tratados de manera justa son importantes.
- e. **Satisfacción en el trabajo:** Según Locke (1976), la satisfacción laboral se define como una respuesta cognitiva efectiva que surge de la propia experiencia y conduce a una satisfacción emocional, o cómo un individuo percibe su trabajo. Esta es una de las perspectivas que más atención ha recibido por parte de los investigadores.
- f. **Involucramiento con el puesto:** Esta es la calificación que los empleados asignan a su trabajo. Además, lo consideramos un estado cognitivo, que refleja el grado de identificación con la actividad profesional.

**3.2.1.3 El clima en las organizaciones.** Ibáñez (2002) menciona que los indicadores del clima organizacional son los siguientes:

- a. **Condiciones económicas.** La economía empresarial puede cambiar y afectar los factores de riesgo, las compensaciones y las disputas
- b. **Estilo de liderazgo.** Esto proviene de los directivos de más alto nivel de la empresa que tienen la capacidad de influir en el entorno laboral
- c. **Políticas organizacionales.** El ambiente de trabajo puede verse afectado por las políticas elegidas por la empresa.
- d. **Valores gerenciales.** Los individuos dentro de la empresa los perciben como benévolos y formales o enojados e informales
- e. **Estructura organizacional.** Las empresas organizadas según principios burocráticos tienen mejores estructuras.
- f. **Características de los integrantes.** El comportamiento de los miembros, como la forma de vestir y la edad a la que trabajan dentro de la organización, puede tener un impacto en el ambiente de la empresa.

**3.2.1.4 Teorías relacionadas al clima laboral.** Chiavenato (2014) afirma que son los siguientes:

- A. **Teoría de las relaciones humanas.** Esta teoría contribuye a los enfoques modernos para el cobro de tarifas de gestión. Hablaremos de dinámica de grupos, comunicación, motivación, organizaciones informales, liderazgo y más. Alejándonos de las definiciones clásicas de jerarquía departamental, autoridad jerárquica, etc., las hemos enfatizado firmemente. El proceso de socialización humana permite que la dinámica de grupo alcance superioridad sobre las máquinas y los métodos, y el bienestar humano se crea a partir de varios parámetros. Con el comienzo de la Segunda Guerra Mundial, aumentó el carácter democrático de la revolución administrativa. Centrarse en las personas le permite centrarse en la estructura y las tareas. Tras esta teoría surgieron otras consideraciones sobre el proceso de socialización humana.

- **Influencia de la motivación humana.** Esta teoría nos habla de la actitud de un individuo. El concepto de homo economicus surgió de la gestión científica, que postulaba que las actitudes humanas surgen únicamente de la búsqueda de salarios, mano de obra y dinero, y concluyó que la teoría de la motivación proporcionaba la base para el enfoque clásico de la gestión. El experimento de Hawthorne muestra que los incentivos salariales no son el único factor que determina la felicidad de los empleados en el trabajo. Elton Mayo y su equipo proponen un nuevo enfoque de la motivación a la hora de contratar economistas. Los salarios y los incentivos económicos no son los únicos factores que motivan a las personas; las recompensas simbólicas y sociales también actúan como incentivos.
  
- **Moral y clima organizacional.** La motivación es el motor que impulsa los esfuerzos por alcanzar los objetivos marcados por una organización, teniendo en cuenta la satisfacción de al menos una necesidad personal. Aquí es donde entra en juego la definición de ética. La literatura sobre ética comienza con la teoría de las relaciones humanas. Es un concepto invisible y abstracto, pero se puede sentir. Es el resultado de la satisfacción o insatisfacción de los empleados provocada por la motivación. La moral aumenta cuando las empresas logran beneficios para los empleados, pero disminuye cuando las empresas no satisfacen las necesidades de sus empleados. Por tanto, cuando los deseos encuentran barreras internas o externas que hacen imposible la felicidad, la moral disminuye y conduce a la frustración. El ambiente de una empresa nace de su definición de ética. El clima es el entorno social y psicológico de una organización que determina el comportamiento de sus miembros. La moral alta crea una atmósfera cómoda, amigable, cálida y de aceptación, mientras que la moral baja crea una atmósfera desagradable, hostil y



fría.

**B. Teoría del desarrollo organizacional.** Esta tendencia se originó como una forma de pensar sobre las organizaciones, los entornos y las personas con el objetivo de promover el desarrollo y el progreso empresarial. Por tanto, el desarrollo empresarial es un departamento funcional y operativo desde una perspectiva de sistemas basada en la teoría del comportamiento. Todas estas son escuelas de pensamiento que reúnen a diversos investigadores con el objetivo de aplicar las ciencias del comportamiento a la gestión, más que con la intención de crear hipótesis de gestión.

- **Las modificaciones y la empresa.** El conocimiento sobre el desarrollo organizacional se relaciona con el reconocimiento de la capacidad de una organización para adaptarse y cambiar en respuesta a los cambios que pueden ocurrir en su entorno. Esto crea nuevos conceptos sobre el entorno organizacional, la cultura organizacional y la organización. Clima organizacional. Establecer la atmósfera psicológica o ambiente interno como característica única de cada organización. La satisfacción de las necesidades y la moral de los miembros está relacionada con el clima de la organización y lo que es satisfactorio o insatisfactorio, positivo o negativo, y está determinada por las relaciones que existen entre la organización y sus miembros. El Conocimiento del entorno organizacional en relación con elementos estructurales como objetivos operativos, tecnología utilizada, tipo de organización, normativa interna, políticas de la empresa y las condiciones del comportamiento social asumido o motivado por factores sociales.
- **Clima organizacional y cambio cultural.** Una compañía es un enfoque complejo y esencialmente individual, con

características únicas relacionadas con la cultura y el entorno organizacional. Debe ser examinado, observado y analizado continuamente para garantizar que se refleje en la productividad y la motivación. Para cambiar el entorno y la cultura organizacional, las organizaciones necesitan adquirir la capacidad de innovar.

**3.2.1.5 Tipos de clima laboral.** Giner y Gil (2013) señala que se ha caracterizado sistemas organizacionales basándose en Likert, en las cuales cada uno con un clima específico, que detallamos a continuación.

- **Sistema 1 Autoritario.** Las decisiones ahora se toman en los niveles más altos de la organización y se comunican burocráticamente en toda la organización a través de canales regulares. Se expresa por desconfianza.
- **Sistema 2 Paternalista.** Las decisiones las toma el administrador de la instalación. También se centra en el nivel superior de una organización, pero a diferencia de un sistema, hay una mayor delegación de autoridad.
- **Sistema 3 Consultivo.** Este sistema organizativo implica la delegación de la toma de decisiones y, por tanto, está más descentralizado. Se mantiene la jerarquía, pero ciertas decisiones las toman los niveles intermedios.
- **Sistema 4. Participativo.** Este sistema tiene como peculiaridad que la toma de decisiones es descentralizada, en otras palabras, las decisiones se toman en los diferentes grados de la institución

**3.2.1.6 El clima laboral dentro del equipo de trabajo.** Martínez (2013) menciona que los individuos desempeñan sus actividades desde un enfoque individual, pero de manera natural trabajan en equipo, sin tener en consideración los beneficios que se obtendría que los integrantes tengan un objetivo comportado y se apoyen entre ellos. También mencionó que cuando se trabaja en grupo surgen dudas entre los miembros. Examinamos los factores psicosociales individuales en las

relaciones laborales, que son elementos importantes de los grupos de trabajo, y las estrategias para transformar grupos de personas en grupos efectivos para dirigir eficazmente las actividades organizacionales.

- **Áreas claves del trabajo.** Lo primero que hay que tener en cuenta en las actividades organizativas es que los grupos deben cooperar. El área funcional o función laboral principal de un miembro del equipo se descubre por separado de su función laboral.
- **Asesoramiento.** Se trata de implementar una estrategia ciudadana. En primer lugar, debe recopilar la mayor cantidad de información posible sobre el conocimiento que la gente tiene de su producto para poder comunicar los beneficios de su oferta de manera más efectiva. Las organizaciones deben intentar conocer la situación de sus ciudadanos para que puedan mantener diversos debates y optimizar la calidad de la comunicación. Los empleados obtienen información de contactos o informes y la presentan como datos para tomar decisiones. Al realizar consultas, es probable que los empleados pasen la mayor parte de su tiempo consultando. Una vez que tenga la información, transmítala a los miembros de su equipo para que actúen.
- **Organización.** Es un intento deliberado de combinar medios para lograr un fin. Las organizaciones y los individuos actúan a través de programas. Debe planificar y obtener la aprobación del presupuesto y establecer un cronograma para garantizar que sus productos y servicios se entreguen de acuerdo con los plazos establecidos y los resultados esperados. Esta es una actividad organizacional con la que muchos gerentes de la industria están familiarizados.
- **Producción.** Las empresas tienden a invertir la mayor parte de su tiempo en la producción. Se considera un elemento esencial en los grupos de trabajo donde se pueden medir los resultados. Después de desarrollar su proyecto y vela, podrá comenzar a producir nuevos productos y servicios de forma regular con altos estándares de rendimiento y eficiencia. Contribuye al resultado final mediante la realización del trabajo de la organización.
- **Innovación.** Las organizaciones deben mantenerse informadas sobre cómo

operan. Esta etapa se basa en el desarrollo de nuevos productos y servicios o la transformación del formato de productos y servicios existentes. Estas actividades se llaman innovación y generan ideas que te diferencian de tus competidores. Los miembros del equipo de investigación y desarrollo dedican la mayor parte de su tiempo a este elemento.

- **Integración.** Lo que se necesita es unir a personas de diferentes orígenes y concentrarse en un objetivo común. El líder suele ser el que está a cargo. Para equipos fusionados, cada miembro debe pasar una cierta cantidad de tiempo en el campo.

**3.2.1.7 El manejo del estrés para un buen clima laboral.** Schermerhon (2010) menciona que para controlar el estrés laboral se tiene que evitar presiones excesivas. Se deben identificar los factores estresantes que surgen de situaciones personales y no laborales y se deben tomar medidas para prevenir o minimizar sus efectos negativos. Por ejemplo, los problemas familiares pueden aliviarse cambiando el horario de trabajo, o la ansiedad causada por los problemas familiares puede aliviarse con la ayuda de un supervisor comprensivo. Además, es posible que necesite buscar ayuda para lidiar con su tendencia a "trabajar demasiado" Puede resultar muy útil que su jefe, colegas y amigos le recuerden que no privarse de darse sus vacaciones ni trabajar horas extras. Los factores laborales que con mayor probabilidad causan estrés excesivo incluyen la ambigüedad de roles, los conflictos y el exceso de trabajo. Utilizar un enfoque de gestión por objetivos (APO) para definir claramente los roles puede resultar muy útil. Al permitir una comunicación directa y orientada a tareas entre superiores y subordinados, APO puede detectar factores estresantes y tomar medidas para minimizarlos o eliminarlos.

El rediseño del puesto también es útil cuando las habilidades de un individuo no coinciden con los requisitos del puesto. Bienestar social es un término utilizado para describir la búsqueda del potencial físico y mental a través de programas de promoción de la salud personal. Este tipo de manejo preventivo del estrés reconoce la responsabilidad del individuo de manejar su propia salud a través de un enfoque disciplinado. Para eludir el consumo de alcohol y tabaquismo, mantener una dieta equilibrada, practicar ejercicio regularmente y participar en un

programa de acondicionamiento físico. La esencia del bienestar personal es un estilo de vida que refleja un verdadero compromiso con la salud, además de tener mucho sentido. Las personas que son constantes en el mantenimiento de su bienestar personal, están mejor preparadas para enfrentar el estrés inevitable por el trabajo y los conflictos entre este y la vida personal, así como los cambios en la organización. Muchos empleadores ahora patrocinan programas de bienestar para ayudar a los empleados con temas como dejar de fumar, evaluación de riesgos para la salud, manejo de la espalda, manejo del estrés, ejercicio/estado físico, educación nutricional, control de la presión arterial, presión arterial alta y control del peso. Se espera que las inversiones en estos programas beneficien tanto a la organización como a sus empleados.

### **3.2.2 Atención al usuario**

**3.2.2.1 Definición.** Según Pérez et al. (2015) el servicio de atención al ciudadano; no es una moda actual. En la actualidad es una necesidad para cualquier institución. Es una decisión estratégica que requiere su práctica diaria. No es solo una función más limitada a las ventas: exige la implicación de todos los que trabajan en la organización. No es un gasto, al contrario, es una fuente permanente de rentabilidad. Robbins y Judge (2013) señalan que la atención es satisfacer de una manera eficiente las expectativas que tiene el ciudadano con respecto a la forma de ser atendido en la institución.

Guízar (2013) menciona que la atención es el cumplimiento de las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio y específicamente con la atención recibida, y que tan bien el servicio y la atención satisfacen sus necesidades. (Griffin & Moorhead, 2010) define a la atención como la eficiente satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención percibida.

**3.2.2.2 Principios de atención al ciudadano.** Dado Pérez et al. (2015) señalan que en la atención al ciudadano existen principios sobre que se constituye sistemas de nexos con el ciudadano. Donde:

- En la organización lo más importante son los ciudadanos.
- La organización depende del ciudadano y no a la inversa.

- Se realiza actividades tanto en una organización pública como privado porque existen ciudadanos y en ningún momento va a interrumpir nuestras actividades.
- El ciudadano al acudir a una organización es porque necesita cubrir una necesidad y por ende se le debe proporcionar el proceso sea lo más beneficiosos posible para ambas partes.
- No se cataloga de manera numérica la razón, se tiene emociones y se debe respetar. En síntesis, la empresa sin un ciudadano no existe, por eso se convierte en un acto clave para dicha organización.

### **3.2.2.3 Departamento de atención al ciudadano.** Para Pérez et al. (2015)

En un primer momento se tiene la idea que el departamento de atención al ciudadano tiene como propósito tramitar quejas, sin embargo, sus funciones son más extensas. El departamento difunde una sensación de confianza a los ciudadanos, ya que ante cualquiera circunstancia que pueda existir a la organización tiene la sensación que será resuelto fácilmente o al menos gestionado adecuadamente. Además, su función de recopilar toda la información necesaria sobre los diferentes aspectos de los ciudadanos, por medio del proceso de sugerencia y reclamaciones brinda información esencial sobre las debilidades que tiene la organización y optimizar su gestión.

Por ello, según los últimos estudios realizados en marketing relacional, la organización crea el departamento de atención al ciudadano con el único objetivo de cumplir con la legislación vigente o, más aún, crearlo porque es una moda pasajera, siendo un error grave. El departamento de atención al ciudadano brinda ventajas considerables a la organización si brinda un servicio de calidad en su prestación como:

- Incrementa la fidelidad de los ciudadanos.
- Posibilita un aumento de participación en su cuota de mercado.
- Posibilita lograr una productividad alta en la organización.
- Facilita la captación de nuevos usuarios.
- Permite economizar costes a la organización.

- Transmite una buena representación de la organización hacia el ciudadano, como en las líneas de productos y servicios que brindan.

**3.2.2.4 Canales de atención al ciudadano.** En un primer momento la atención al ciudadano era exclusivamente de manera presencial. Hoy en día existen tipo básico de canales:

- **Personal:** Posibilita las relaciones más duraderas con los ciudadanos, pero involucra una inversión elevada como remuneración a los trabajadores que van a atender.
- **Telefónico:** Se lleva a cabo por medio de centro de llamadas siendo su coste inferior al personal.
- **Impreso:** se emplea cuando el ciudadano desea realizar una queja sobre un personal se está siendo reemplazando por los medios virtuales y es considerado como un medio antiguo y perjudica al medio ambiente.

**3.2.2.5 El personal del departamento de atención al ciudadano.** En esta sección encontramos que:

- El personal que brinda atención al ciudadano es un elemento clave en la administración de la satisfacción al ciudadano. Para la cual se debe emplear varias técnicas, en primer lugar, con los empleados que son los que van a tener contacto directo con los usuarios. Estas técnicas de manera abreviada son:
- Proporcionar a los empleados un cierto grado de maniobra para que puedan relacionarse con los ciudadanos de forma eficiente.
- Instruir a los empleados sobre los productos o servicios que van a ofrecer al ciudadano permitiendo que se familiaricen con él y además como emplear las técnicas más adecuada para la atención.
- Motivar a los empleados estableciendo un sistema de salarios en función de su desempeño y actividades que realicen. Pero por las medidas no solo se establecen respeto a los trabajadores, se debe poner énfasis en la atención al ciudadano. Dicho compromiso consiste en:
- Estimular al empleado que labore en el departamento de atención al ciudadano.

- Saber elegir al personal correcto. Para ello, se debe realizar unas series de fases para la selección del personal más preparado con respecto a la atención al ciudadano. Para ello se debe tener en cuenta ciertos criterios: o Aprender a compenetrarse con los usuarios. o Poseer la habilidad de relacionarse con los usuarios. o Mantener una buena imagen (ser empático, etc).

**3.2.2.6 Funciones del departamento de atención al ciudadano.** Para Sánchez (2015) Es tan importante esta función, que suele centralizarse en un departamento independiente del resto (ventas, lógica, marketing, producción, finanzas, personal, etc.), para evitar interferencias de esas otras secciones en asuntos relacionados con la ciudadanía. En él se concentra la atención a los ciudadanos, especialmente en los procesos anteriores y posteriores a la atención. Se ocupa, entre otros asuntos de:

- Unificar la información confusa.
- Atender llamadas, demandas y quejas.
- Elaborar pronóstico de ventas.
- Solucionar los inconvenientes que se puedan presentar debido al proceso y hacerle un control y poder conseguir resultados óptimos.»
- Los empleados tienen que satisfacer las necesidades del cliente sin ser su función en sí, excepto en la venta ya este se desempeña otro departamento.

Pérez et al. (2015) indica que en la parte intrínseca de la organización el departamento de atención al ciudadano su función es recibir y responder las consultas, brindar información sobre la organización y por último recibir las sugerencias y reclamaciones.

El departamento se divide en dos categorías según sus funciones:»

**a. Ámbito intrínseco.**

- Tener interacciones con otras áreas de la organización con el propósito de mejorar el servicio.
- Proponer a la gerencia sugerencia para optimar el servicio.
- En función a las actividades realizadas elaboran los informes. Contar con una base de datos sobre de las sugerencias y quejas que realizan los



usuarios. Luego avisar a los usuarios sobre las medidas de solución que optaron.

**b. Ámbito extrínseco.**

- Brindar la información necesaria sobre la línea de producto y servicio que ofrecen.
- Solucionar los inconvenientes que presentan los ciudadanos.

**3.2.2.7 Elementos para ofrecer el mejor de los servicios.** Pérez et al. (2015) insisten en la idea de que una buena atención al ciudadano es una forma de diferenciación empresarial, tan necesaria en un mercado donde abunda la oferta de productos con características muy similares.

Los consumidores perciben la atención recibida como elemento más del producto o servicio adquirido, de ahí su importancia y la necesidad de cuidar de todos los detalles.

- a. Técnicas y Métodos.** Una atención de calidad depende en parte de la información de la estructura empresarial, pero, sobre todo, de la calidad y buena disposición de los empleados que brinden el servicio. Las técnicas de atención son herramientas importantes que ayudan en las relaciones con los ciudadanos, pero sirven de poco si no están sustentadas en el respeto a las personas y en la voluntad del servicio.
- b. Barreras en la comunicación con el ciudadano.** Las barreras de la comunicación son elementos que dificultan el entendimiento entre las personas. Es preciso conocer su existencia para evitarlas en la medida de lo posible.
- c. Conocer y tratar al ciudadano según su carácter.** Los ciudadanos son todos diferentes, y en el contacto con ellos hay que tener en cuenta sus particularidades para tratarles de la forma más adecuada.

**3.2.2.8 Fases en el proceso de atención al ciudadano.** Para Pérez et al. (2015) En el departamento de atención al ciudadano se debe asegurar un correcto funcionamiento, se debe elaborar diversos proceso rápido y flexible que posibilite las actividades y no causen inconveniente ya que es fundamental sus acciones. Las pautas de funcionamiento de las actividades son muy complejas establecerse sobre cómo se va a organizar la empresa las cuales podemos mencionar:

- Realización de pedidos: En una empresa le puede llegar los pedidos por diferentes medios: fonos o directamente por el propio trabajador o quizás del mismo ciudadano. En cualquiera de los medios, es importante complementar una serie de datos primordiales para eludir ciertos inconvenientes.
- Solicitud de información: En una empresa le puede llegar los pedidos por diferentes medios: fonos o directamente por el propio trabajador o quizás del mismo ciudadano. En cualquiera de los medios, es importante complementar una serie de datos primordiales para eludir ciertos inconvenientes.
- Administración de quejas y/o reclamaciones.
- El modelo se debe elaborar para servir, en principio para las reclamaciones que puedan originarse.

Es por eso que, al momento de realizar una queja, se debe tener en cuenta:

- Las reclamaciones a quien se va a dirigir, en función de su contenido e importancia.
- Que datos debe pedir al ciudadano para poder realizar la reclamación. La importancia va a depender de la cantidad de información que solicite.

**3.2.2.9 Características de la atención al usuario.** Chiavenato (2015) menciona sobre las características que tiene eficiente atención al usuario.

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano. Antes de elaborar las políticas de atención al ciudadano es fundamental saber a fondo las necesidades de los diversos grupos de ciudadano para satisfacer al ciudadano.
- Flexibilidad y optimización, ya que el entorno es volátil la organización tiene que acoplarse a los diferentes cambios que se producen y las expectativas de los ciudadanos. Para eso se debe capacitar a los empleados ya que ellos se relacionan con ellos y así puedan tomar decisiones acertadas y complacer al ciudadano hasta en casos más insólito.
- Orientación al empleo, las actividades que involucra la atención al ciudadano y se divide en dos componentes: las técnicas del empleo y los recursos humanos.

- Tener como meta conseguir la lealtad del ciudadano.

El propósito de cualquier organización es satisfacer a sus usuarios, para ello es importante saber sobre estas características:

- Es subjetiva. La atención al ciudadano debe ser emocional ya que el cliente es influenciado por sus sentimientos.
- Además, es considerado complicado poder evaluarlo debido a que es subjetiva.
- Para modificar el comportamiento del ciudadano es necesario que perciba varias experiencias que sean exitosas y es considerado como difícil poder lograr la modificación.
- Si la organización establece una buena relación de calidad y precio no solo por ese indicador el ciudadano se sentirá satisfecho.
- Para conseguir la satisfacción del cliente lo que debe realizar la dirección es segmentarlos. La razón es que no todo ciudadano tiene las mismas características ya que cada uno llega estimulado por necesidades distintas, si se realiza la segmentación se podrá unir grupos iguales de ciudadanos de lo que desea y requiere.
- Es una equivocación pensar que la gestión de atención al ciudadano solo debe enfocarse de manera única en el factor humano de la venta ya que la satisfacción no está determinada solo por ella, se debe tomar en cuenta los elementos físicos que ayudan a brindar un servicio de calidad.

### 3.3 Bases Conceptuales

- **Calidad de Servicio:** “Consiste en cumplir las expectativas del cliente” (Enrique, 1999, pág. 56)
- **Características del Clima Organizacional:** “Emociones y motivaciones correspondientes a un grupo o la totalidad de los miembros de una empresa” (Uriarte, 2020)
- **Cliente:** “Es un término que define a la persona u organización que realiza la compra, es parte de la población más importante de la compañía” (Cultura S.A., 1999, pág. 54)

- **Clima Laboral:** “El medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo” (Mae, 2021)
- **Clima Organizacional:** “Conjunto de sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral” (Rock Content, 2021)
- **Clima Organizacional:** “Es la percepción que tienen los individuos de su organización, formada de ellos con relación al sistema organizacional” (Hevia, 2015)
- **Comportamiento Organizacional:** “Es una ciencia interdisciplinaria y casi independiente, en su campo de investigación busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos y ambiente en el comportamiento de las personas dentro de la organización buscando eficacia en las actividades de la empresa”. (Tahis, 2007)
- **Condición del entorno laboral:** “Es una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, todos ellos afectan las condiciones de vida del trabajador” (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2008)
- **Conflicto:** “Lucha o disputa entre dos o más partes” (Significados.com, 2021)
- **Frustración:** “Es una respuesta emocional que manifestamos los seres humanos cuando se produce el fracaso de un deseo o esperanza” (Ucha, Definición de Frustración, 2014)
- **Líder:** “Un líder es una persona capaz de influir en otra” (Manzanilla, 2015)
- **Motivación:** “Se asocia muchas veces a las necesidades y los deseos, sin embargo, existen diferencias sustanciales. La necesidad se convierte en un motivo cuando alcanza un nivel adecuado de intensidad, se puede definir como la búsqueda de satisfacción de la necesidad, que disminuye la tensión ocasionada por la misma” (Universidad de Murcia, 2015)
- **Organización:** “Asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas” (Roldán, 2017)
- **Percepción:** “Algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos” (Allport, 1974)
- **Relación de jefes:** “Manejo que se ejerce sobre alguien, buscando que se realicen labores a través de órdenes y disposiciones; en una compañía debe entenderse no como algo que ejerza presión sobre los trabajadores, sino como

la parte que más colabore para lograr objetivos tanto individuales como empresariales” (Salinas, La Relación Jefe-Subordinado, 2001)

- **Relación de Compañeros:** “Aquella que muestra un vínculo afectivo de por medio, para algunas personas simplemente mencionar a alguien que desempeña sus labores en el mismo espacio físico y cuando no existe tal vínculo se denota como colega de trabajo” (Porto & Gardey, 2011)
- **Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto:** “Actitud general o percepción positiva de un individuo hacia su empleo, podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Perez, Satisfacción Laboral, 2021)
- **Servicio al cliente:** “Aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicio o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos” (Concepto.de., 2022)
- **Servicio:** “Conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente” (Ucha, Servicio, 2008)

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 Ámbito**

El ámbito de trabajo de campo de la investigación es la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

#### **4.2 Tipo y Nivel de Investigación**

##### **4.2.1 Tipo de Estudio**

El tipo de investigación fue aplicada porque busca generar conocimientos con la aplicación directa en los problemas de la sociedad o sector productivo para analizar cómo incide una variable en otra, orientado a resolver problemas que se presentan en procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana basada en una investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales formulando hipótesis de trabajo para resolver problemas de la sociedad.

##### **4.2.2 Nivel de Estudio**

El nivel de investigación del presente estudio fue Explicativo o Causal porque trata de explicar las causas por las que ocurren ciertas situaciones. Debido a su naturaleza y rigurosidad la prueba de hipótesis en este tipo de investigación es fundamental.

#### **4.3 Población y Muestra**

##### **4.3.1 Descripción de la Población**

La población serán los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras, que laboran durante el presente año, divididos en diferentes áreas administrativas en atención al cliente. La Calidad de Atención se verá reflejada en la satisfacción de los Usuarios Clientes.

En cuanto a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Choras la población serán los mismos que acuden a la institución para ser atendidos por un trabajador (servidor público).

### 4.3.2 Muestra y Método de Muestreo

Una Por ser un número manejable de 19 trabajadores se tomó el mismo valor de la población para obtener la muestra, la cual se consideró para estudiar la variable Clima Laboral.

Para hallar el tamaño de muestra para el estudio de Calidad de Atención se calculó considerando el método aleatorio simple con población finita a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

- n=Tamaño de la muestra
- N=Población
- Z=Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
- e=Error de estimación máximo aceptado
- p=Probabilidad de éxito
- q=Probabilidad de fracaso

**Se tiene la siguiente información inicial:**

- N=Población del Distrito de Choras
- Z=1.96(95% Intervalo de Confianza)
- e=5%(0.05)
- p=q=50%=0.5(Probabilidades)

**Reemplazando en la fórmula tenemos:**

$$n = \frac{(2081) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (2081 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Obteniéndose un tamaño de muestra de **325** personas para el estudio de Calidad de Atención.

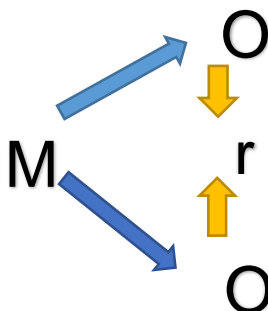
### 4.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

**Criterios de Inclusión:** se incluyó a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras seleccionados en su totalidad para el estudio.

**Criterios de Exclusión:** trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras seleccionados en su totalidad para el estudio, que por algún motivo no pudieron participar del estudio.

### 4.4 Diseño de Investigación

El diseño es no experimental transversal, en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.



**Donde:**

M: Muestra.

O1: Observación de la Variable 1.

O2: Observación de la Variable 2.

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2.

### 4.5 Técnicas e Instrumentos

#### 4.5.1 Técnicas

La Encuesta: Es la técnica que nos permite obtener datos y transformarla en información la cuál es suministrada por un grupo de personas, sobre si mismos respecto a la investigación planteada.



## 4.5.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento porque permitió un buen levantamiento de datos para nuestras variables Calidad de Atención y Clima Laboral.

### 4.5.2.1 Validación de Instrumentos para la Recolección de Datos.

La validación de los instrumentos se realizó mediante el Juicio por Expertos, se adjunta el formato de validación de los instrumentos del presente proyecto en el ANEXO N°04. El instrumento presentado es el cuestionario el cuál fue preparado orientado a medir el concepto de los componentes del sistema de atención al cliente y su incidencia con las actividades de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco, el cuál fue sometido a prueba empírica.

### 4.5.2.2 Confiabilidad de Instrumentos para la Recolección de Datos.

la prueba de confiabilidad de la escala de valoración del cuestionario, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; el cuál es una prueba para medir la consistencia de la variable medida.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

K: Número de ítems

Vi: Varianza de cada ítem

Vt: Varianza del Total

La fórmula es referencial debido a que el software IBM SPSS Statistics 26 para la validación del instrumento de Clima Laboral dio como resultado un 0.842 y para el instrumento Calidad de Atención un 0.825, los cuales están dentro de los parámetros aceptados para validar el instrumento con una buena consistencia la cual está entre 0.70 y 0.90.

- **Fiabilidad en SPSS del Instrumento Clima Laboral 0.842**

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válida	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	19	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	23

- **Fiabilidad en SPSS del Instrumento Calidad de Atención 0.825**

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	19	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	26

#### 4.6 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

En Los softwares que se utilizaron para elaborar el presente informe son Microsoft Word 2019, se aplicó un plan de tabulación el cuál se basa en el análisis por dimensión y para realizar las gráficas, Tablas estadísticas, Correlación de Pearson se utilizó el software Microsoft Excel 2019 para los respectivos gráficos.

#### 4.7 Aspectos Éticos

Se tuvo en cuenta el consentimiento informado, para que la investigación se sustente en los principios de la ética, cuando los sujetos de estudio son personas, tuvimos el consentimiento previo de los mismos para participar, tomándose en cuenta

todos los aspectos establecidos al respecto.

Las políticas públicas hicieron posible el desarrollo de la presente investigación para estudiar el fenómeno en cuestión contando con los recursos necesarios, posteriormente se informó a la Municipalidad Distrital de Choras los resultados de la investigación para su implementación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Análisis descriptivo

##### *Resultados*

##### a) Variable Clima laboral

**Dimensión: percepción del clima laboral**

- **Indicador: actitud frente al trabajo**

**Tabla 1**

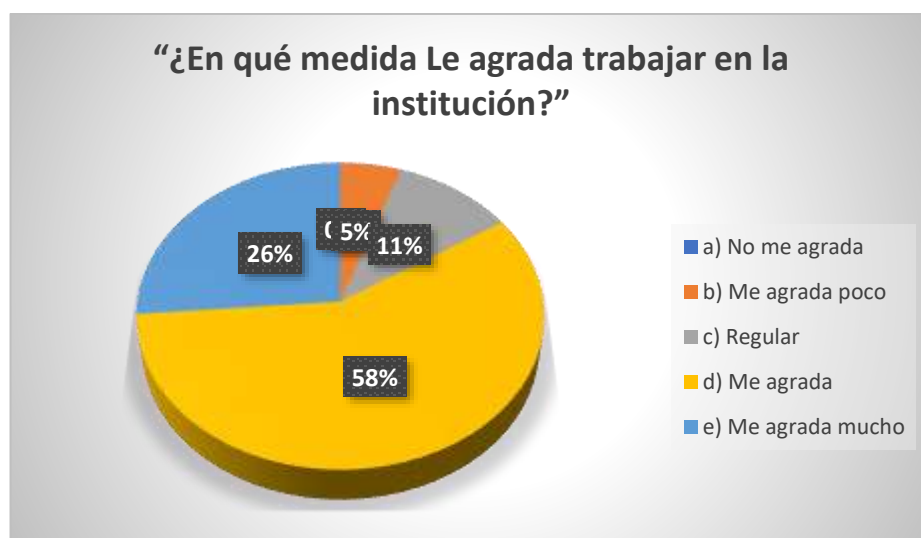
“¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?”

“¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?”	Cantidad	%
a) No me agrada	0	0.00
b) Me agrada poco	1	5.26
c) Regular	2	10.53
d) Me agrada	11	57.89
e) Me agrada mucho	5	26.32
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación*

**Figura 1**

“¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 1.*

#### **Interpretación**

En el Tabla N°1 ante la pregunta al 0% de trabajadores no les agrada, al 5% (1) trabajadores le agrada poco, al 11% (2) trabajadores les resulta indiferente, al 58% (11) trabajadores les agrada y al 26% (5) trabajadores les agrada mucho, el Tabla muestra coherencia con la gráfica.

- **Indicador: Remuneración y beneficios**

**Tabla 2**

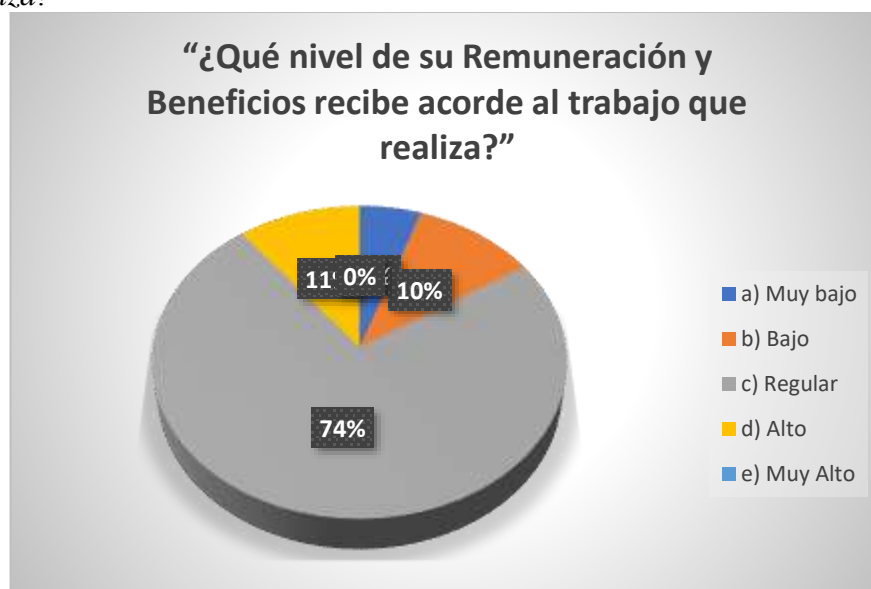
“¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?”

“¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?”	Cantidad	%
a) Muy bajo	1	5.26
b) Bajo	2	10.53
c) Regular	14	73.68
d) Alto	2	10.53
e) Muy Alto	0	0.00
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 2**

“¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 2.*

### Interpretación

En el Tabla N°2 ante la pregunta al 5% (1) trabajador indicó que el sueldo que percibe es muy bajo, al 11% (2) trabajadores indicaron que el sueldo era bajo,

al 74% (14) trabajadores les resulta una remuneración y beneficios prudente (regular), al 11% (2) trabajadores le parece que la remuneración y beneficios son altos y al 0% es decir a ningún trabajador le parece que sea muy alto, el Tabla muestra coherencia con la gráfica.

- **Indicador: Sueldo**

**Tabla 3**

“¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?”

“¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?”	Cantidad	%
a) Inconforme	2	10.53
b) Poco Conforme	3	15.79
c) Regularmente Conforme	8	42.11
d) Conforme	6	31.58
e) Muy Conforme	0	0.00
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 3**

“¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 3.*

### Interpretación

En el Tabla N°3 ante la pregunta el 11% (2) trabajadores está inconforme con su sueldo, el 16% (3) trabajadores se encuentran poco conforme con el sueldo era bajo, el 42% (8) trabajadores les resulta prudente (regular) el sueldo que

percibe, el 32% (6) trabajadores se encuentran conforme con el sueldo que reciben y al 0% es decir a ningún está muy conforme con el sueldo, el Tabla muestra coherencia con la gráfica.

- **Indicador: Comunicación**

**Tabla 4**

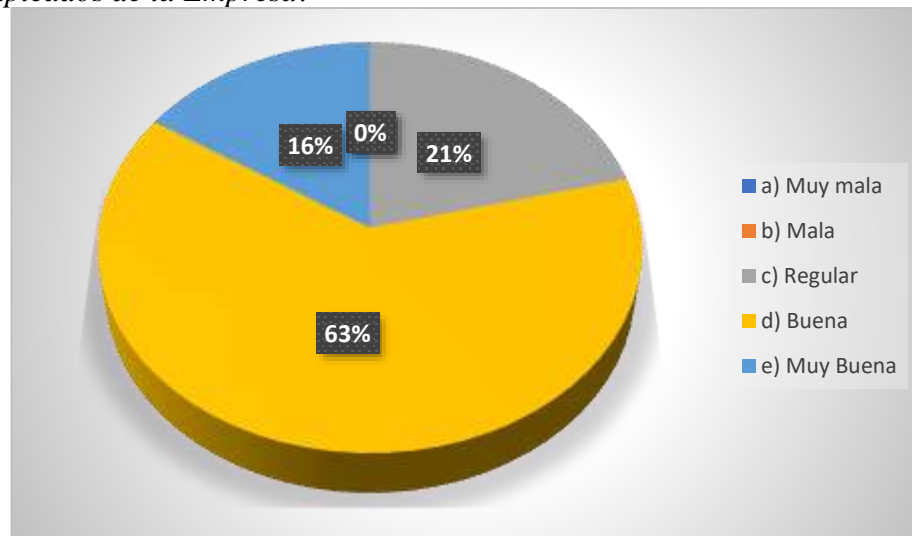
*“¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?”*

<i>“¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?”</i>	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	0	0.00
c) Regular	4	21.05
d) Buena	12	63.16
e) Muy Buena	3	15.79
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 4**

*“¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 4.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°4 ante la pregunta el 21% (4) trabajadores indicaron que la comunicación existente es regular es decir ni tan buena ni tan mala, el 63% (12) trabajadores indicaron que la comunicación es buena, el 16% (3) trabajadores indicaron que la comunicación es muy buena, para el caso de Mala y Muy Mala

podemos observar que el resultado es el mismo 0% ningún trabajador cree que la comunicación se encuentre en ese estado entre los Jefes y Empleados, el Tabla muestra coherencia con la gráfica.

- **Indicador: Gusto por el trabajo asignado**

**Tabla 5**

“¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?”

“¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?”	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	0	0.00
c) Regular	5	26.32
d) Buena	8	42.11
e) Muy Buena	6	31.58
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 5**

“¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 5.*

**Interpretación**

En el Tabla N°05 ante la pregunta el 32% (6) trabajadores indicaron que les agrada mucho el trabajo que le corresponde hacer, al 42% (8) trabajadores indicaron que el trabajo que le corresponde hacer es bueno es decir es agradable y el 26% (5) todavía no están decididos si les agrada o no el trabajo que les corresponde hacer, el Tabla muestra coherencia con la gráfica.

- **Indicador: Sensación de logro personal**



**Tabla 6**

“¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?”

“¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?”	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	0	0.00
c) Regular	5	26.32
d) Buena	11	57.89
e) Muy Buena	3	15.79
Total	19	100.00

Nota: Elaboración responsable de la investigación.

**Figura 6**

“¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?”



Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 6.

### Interpretación

En el Tabla N°6 ante la pregunta el 16% (3) trabajadores indicaron que su trabajo les aporta mucha sensación de logro personal, el 58% (11) trabajadores sienten que está bien o es buena la sensación de logro personal que tienen respecto a la labor que realizan y el 26% (5) personas aún no está decidida realmente si le da o no sensación de logro personal la labor que realizan.

- **Indicador: Estabilidad laboral**

**Tabla 7**

“¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?”

“¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?”	Cantidad	%
a) Muy mala	1	5.26
b) Mala	3	15.79
c) Regular	10	52.63
d) Buena	5	26.32
e) Muy Buena	0	0.00
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### **Figura 7**

“¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 7.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°7 ante la pregunta el 26% (5) trabajadores indicaron que el nivel de estabilidad laboral es bueno, el 53% (10) trabajadores indicaron que es regular por no ser fijo, el 16% (3) indicaron que es malo no sienten tener estabilidad laboral y el 5% (1) no se siente estable definitivamente en la Municipalidad Distrital de Choras.

### **Dimensión: Características del clima laboral**

- **Indicador: Satisfacción de la trayectoria institucional**

### **Tabla 8**

“¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?”

“¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?”	Cantidad	%
a) Nada Satisfecho	0	0.00
b) Poco Satisfecho	0	0.00
c) Regular	4	21.05
d) Satisfecho	14	73.68
e) Muy Satisfecho	1	5.26
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### Figura 8

“¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 8.*

### Interpretación

En el Tabla N°8 ante la pregunta el 73.70% (14) trabajadores están satisfechos con la trayectoria institucional mientras que el 21% (4) y 5.30% (1) trabajadores se encuentran entre regularmente satisfecho y muy satisfecho respectivamente con la trayectoria de la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Iluminación adecuada**

### Tabla 9

“¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?”

“¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?”	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	1	5.26
c) Regular	6	31.58
d) Buena	7	36.84

e) Muy Buena	5	26.32
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 9**

“¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 9.*

### Interpretación

En el Tabla N°9 ante la pregunta el 26.30% (5) de los trabajadores creen que la iluminación es muy buena, el 36.80% (7) indica que la iluminación es buena, mientras que el 31.60% (6) trabajadores cree que es regular y un 5.30% indicó que es mala en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Temperatura del ambiente de trabajo**

**Tabla 10**

“¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?”

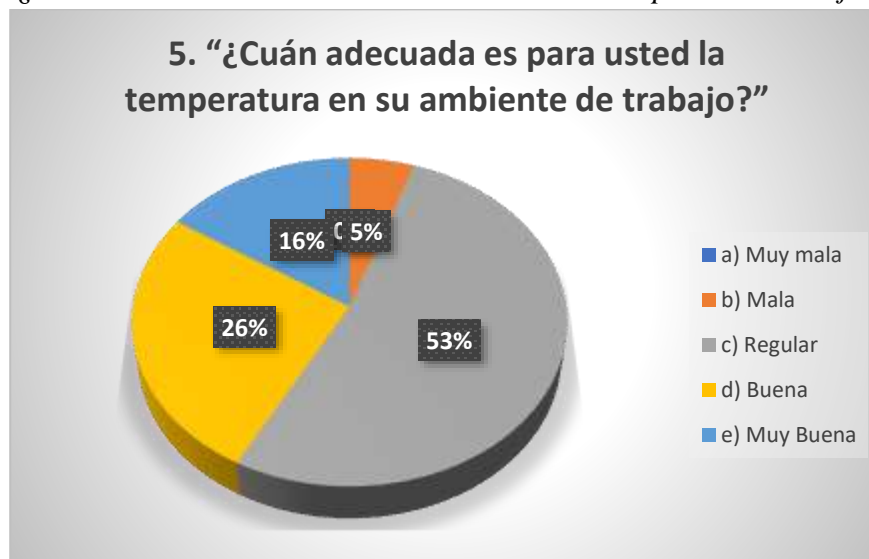
“¿Cuán adecuada es para usted la temperatura en su ambiente de trabajo?”	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	1	5.26
c) Regular	10	52.63
d) Buena	5	26.32

e) Muy Buena	3	15.79
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 10**

“¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 10.*

### Interpretación

En el Tabla N°10 ante la pregunta el 15.80% (3) de los trabajadores creen que la temperatura es muy buena, el 26.30% (5) indica que la temperatura es buena, mientras que el 52.60% (10) trabajadores cree que es regular y un 5.20% (1) trabajador indicó que es mala en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Seguridad en el trabajo**

**Tabla 11**

“¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?”

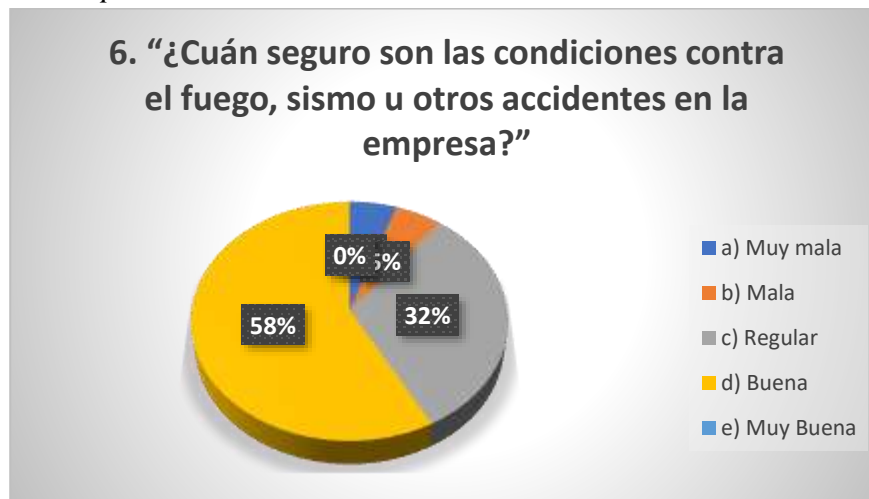
“¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?”	Cantidad	%
a) Muy mala	1	5.26
b) Mala	1	5.26
c) Regular	6	31.58
d) Buena	11	57.89
e) Muy Buena	0	0.00

Total	19	100.00
-------	----	--------

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### Figura 11

“¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 11.*

### Interpretación

En el Tabla N°11 ante la pregunta el 57.90% (11) trabajadores indican que la Municipalidad si cuenta con condiciones de fuego, sismos y entre otros sistemas de protección ante algún accidente mientras que un 31.60% (6) trabajadores indica que no es ni tan buena ni mala, el 5.30% (1) trabajador indica que son malas las condiciones y un 5.30% (1) trabajador que son muy malas las condiciones de seguridad en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Comodidad en el centro laboral**

**Tabla 12**

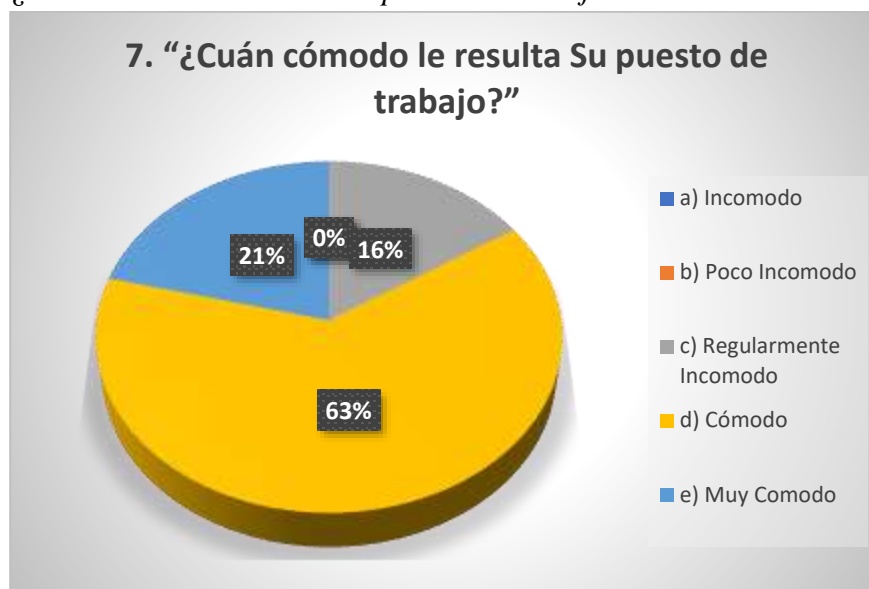
“¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?”

“¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?”	Cantidad	%
a) Incomodo	0	0.00
b) Poco Incomodo	0	0.00
c) Regularmente Incomodo	3	15.79
d) Cómodo	12	63.16
e) Muy Cómodo	4	21.05
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 12**

“¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?”



Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 12.

### Interpretación

En el Tabla N°12 ante la pregunta el 21% (04) trabajadores indican que su puesto de trabajo es muy cómodo, el 63% (12) trabajadores indica que es cómodo, el 16% (3) trabajadores indican que es regularmente incómodo en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Adecuadas herramientas de trabajo**

**Tabla 13**

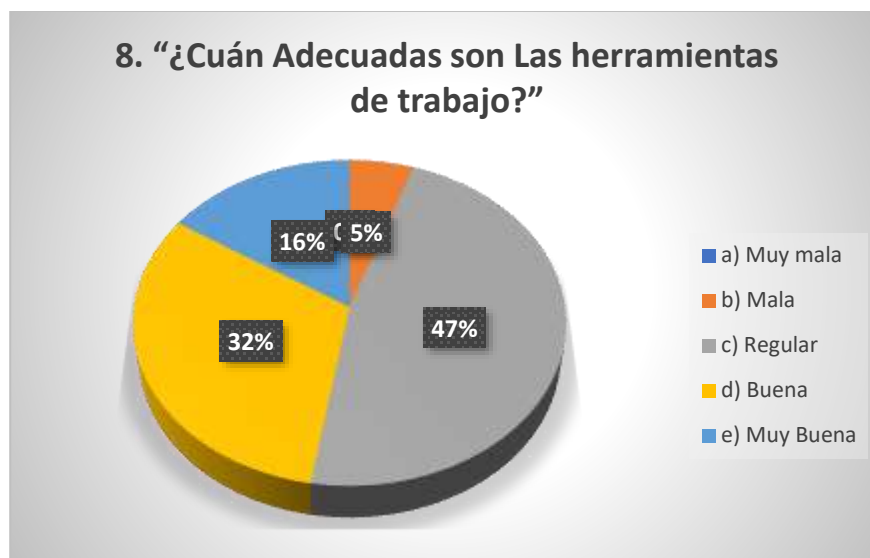
“¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?”

“¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?”	Cantidad	%
a) Muy mala	0	0.00
b) Mala	1	5.26
c) Regular	9	47.37
d) Buena	6	31.58
e) Muy Buena	3	15.79
Total	19	100.00

Nota: Elaboración responsable de la investigación.

**Figura 13**

“¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 13.*

### **Interpretación**

En el Tabla N° 13 ante la pregunta el 16% (03) trabajadores indican que cuentan con muy buenas herramientas de trabajo podemos decir sumamente adecuadas, el 32% (6) trabajadores indica que son buenas, el 47% (9) indicaron que regular debido a que no son ni tan completas y a la vez son útiles, el 5% (1) un trabajador indicó que son malas indicando que no son las adecuadas en la Municipalidad de Choras.

### **Dimensión: Comportamiento en el clima laboral**

- **Indicador: Preferencias laborales**

#### **Tabla 14**

*“¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?”*

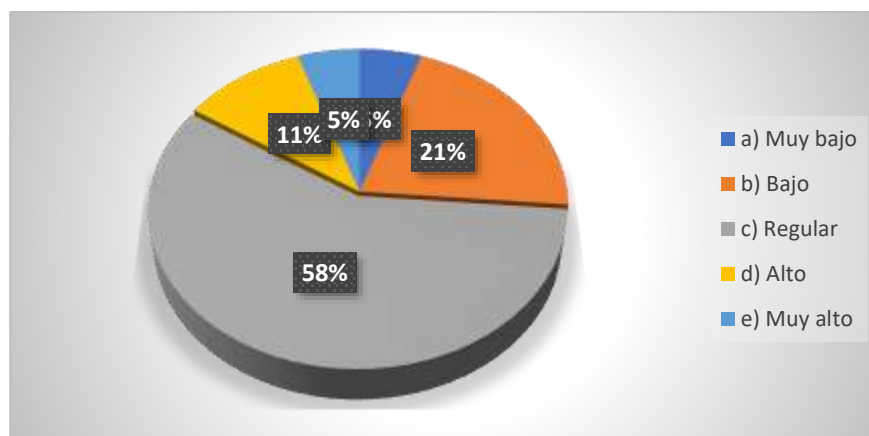
“¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?”	Cantidad	%
a) Muy bajo	1	5.26
b) Bajo	4	21.05
c) Regular	11	57.89
d) Alto	2	10.53
e) Muy alto	1	5.26
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

#### **Figura 14**



“¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?”



Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 14.

### Interpretación

En el Tabla N°14 ante la pregunta el 58% (11) trabajadores indican que se pronuncia de manera regular las preferencias dentro del entorno laboral, el 11% (2) trabajadores indica que la percepción respecto a las preferencias es alta y el 5% (1) un trabajador indicó que las preferencias laborales son muy altas.

- **Indicador: Fomento de relaciones interpersonales**

**Tabla 15**

“¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?”

“¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?”	Cantidad	%
a) Muy bajo	0	0.00
b) Bajo	2	10.53
c) Regular	4	21.05
d) Alto	9	47.37
e) Muy alto	4	21.05
Total	19	100.00

Nota: Elaboración responsable de la investigación.

**Figura 15**

“¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 15.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°15 ante la pregunta el 21% (04) trabajadores indican que la Municipalidad Distrital de Choras se preocupa mucho por fomentar las buenas relaciones interpersonales, el 47% (9) trabajadores manifestaron que en un nivel alto preocupan por fomentar las buenas relaciones interpersonales y el 21% (4) y 11% (2) trabajadores respectivamente creen que el fomento de relaciones interpersonales es regular y bajo.

- **Indicador: Reuniones de trabajo**

**Tabla 16**

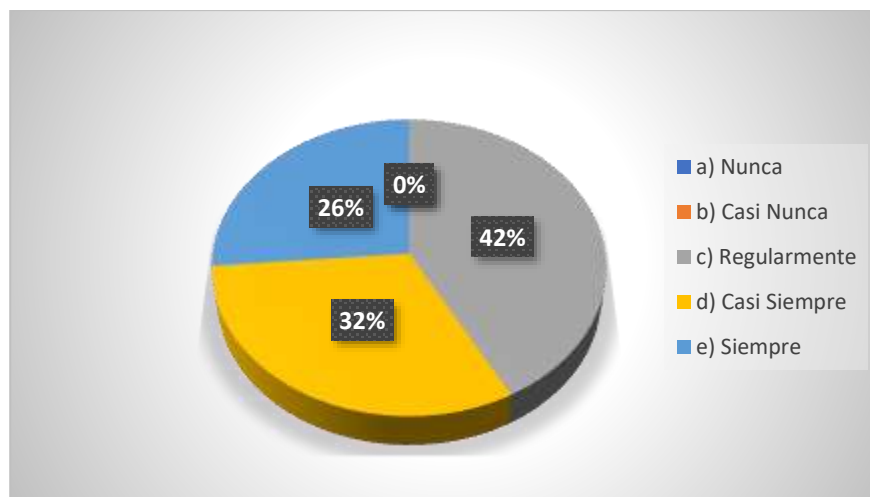
*“¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?”*

<i>“¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?”</i>	Cantidad	%
a) Nunca	0	0.00
b) Casi Nunca	0	0.00
c) Regularmente	8	42.11
d) Casi Siempre	6	31.58
e) Siempre	5	26.32
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 16**

*“¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 16.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°16 ante la pregunta el 26% (5) trabajadores indicaron que siempre realizan reuniones en la institución, el 32% (6) trabajadores indicaron casi siempre, 42% (8) trabajadores indicaron que las reuniones se dan no de manera seguida sino de manera regular en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Reconocimientos y premiaciones**

**Tabla 17**

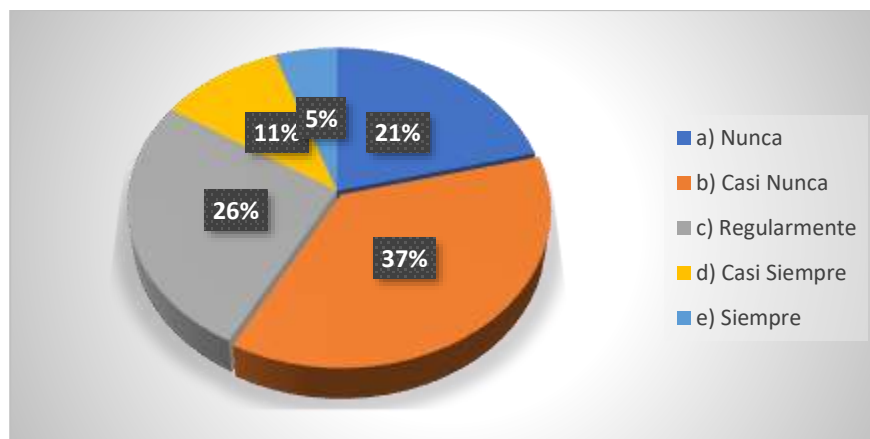
*“¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?”*

“¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?”	Cantidad	%
a) Nunca	0	0.00
b) Casi Nunca	0	0.00
c) Regularmente	8	42.11
d) Casi Siempre	6	31.58
e) Siempre	5	26.32
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 17**

*“¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 17.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°17 ante la pregunta el 21% (4) trabajadores indicaron que nunca se realizan reconocimientos y premiaciones, el 37% (7) trabajadores indicaron casi nunca, el 26% (5) trabajadores indicaron que se reconoce o premia de manera regular en la Municipalidad Distrital de Choras, el 11% (2) trabajadores respondieron que casi siempre se reconoce el esfuerzo de los trabajadores y el 5% (1) trabajador indicó que siempre se premia a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Igualdad de oportunidades**

### **Tabla 18**

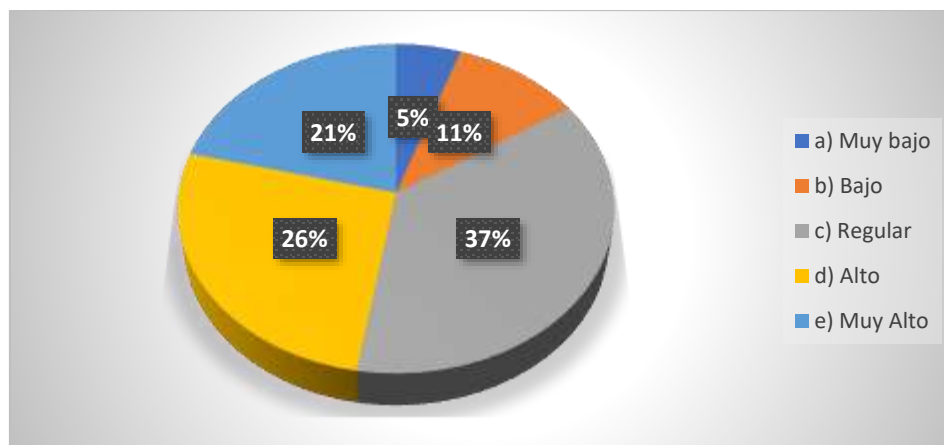
*“¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?”*

“¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?”	Cantidad	%
a) Muy bajo	1	5.26
b) Bajo	2	10.53
c) Regular	7	36.84
d) Alto	5	26.32
e) Muy Alto	4	21.05
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### **Figura 18**

*“¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 18.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°18 ante la pregunta el 21% (4) trabajadores indicaron que la igualdad de oportunidades es muy alta, el 26% (5) trabajadores indicaron que es alta la igualdad de oportunidades, el 36% (7) trabajadores indicaron el nivel de igualdad de oportunidades es regular, el 11% (2) trabajadores respondieron que el nivel de igualdad de oportunidades es bajo y el 5% (1) trabajador indicó que el nivel es muy bajo en cuanto a la igualdad de oportunidades en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Coordinación entre áreas**

**Tabla 19**

“¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?”

“¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?”	Cantidad	%
a) Muy Mala	0	0.00
b) Mala	0	0.00
c) Regular	5	26.32
d) Buena	13	68.42
e) Muy Buena	1	5.26
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 19**

“¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 19.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°19 ante la pregunta, el 26% (5) trabajadores indicaron el nivel de coordinación es regular, el 69% (13) trabajadores respondieron que el nivel de coordinación entre áreas es bueno y el 5% (1) trabajador indicó que el nivel de coordinación es muy bueno en la Municipalidad Distrital de Choras.

### **Dimensión: Relaciones interpersonales**

- **Indicador: Nivel de integración en la institución**

**Tabla 20**

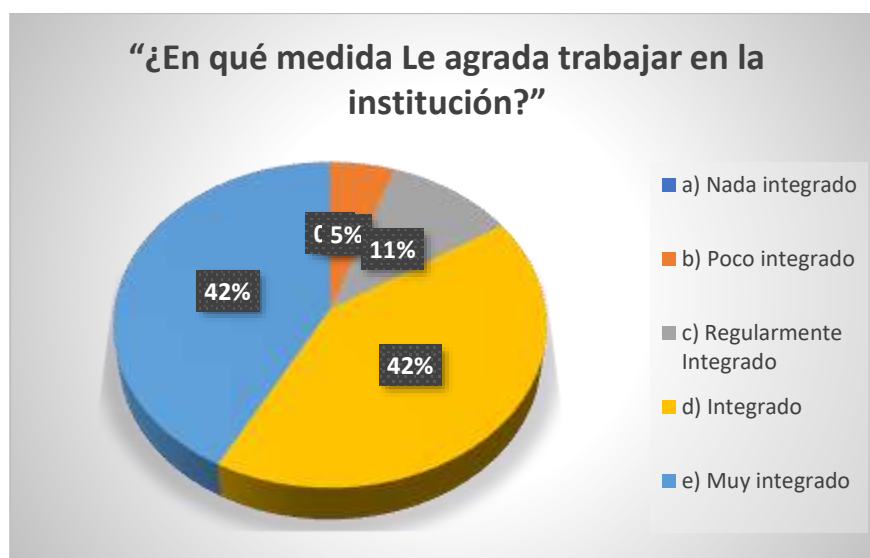
*“¿Cuán integrado se siente en esta institución?”*

<i>“¿Cuán integrado se siente en esta institución?”</i>	Cantidad	%
a) Nada integrado	0	0.00
b) Poco integrado	1	5.26
c) Regularmente Integrado	2	10.53
d) Integrado	8	42.11
e) Muy integrado	8	42.11
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 20**

*“¿Cuán integrado se siente en esta institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 20.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°20 ante la pregunta, el 42% (8) trabajadores indicaron que se sienten muy integrados en la institución, el 42% (8) trabajadores respondieron que se sienten integrados en la institución, el 11% (2) trabajadores indicaron que se encuentran regularmente integrados y el 5% (1) trabajador indicó que se siente poco integrado en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Inducción como trabajador nuevo**

**Tabla 21**

*“¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?”*

<i>“¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?”</i>	Cantidad	%
a) Muy bajo	0	0.00
b) Bajo	0	0.00
c) Regular	9	47.37
d) Alto	8	42.11
e) Muy alto	2	10.53
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 21**

*“¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 21.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°21 ante la pregunta, el 11% (2) trabajadores indicaron que se tuvieron un nivel de apoyo muy alto al ingresar a la institución, el 42% (8) trabajadores respondieron tuvieron un nivel de apoyo alto al ingresar a la institución, el 47% (9) trabajadores indicaron que recibieron apoyo de manera regular al ingresar a la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Cooperación entre el equipo de trabajo en tiempos difíciles**

**Tabla 22**

*“¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?”*

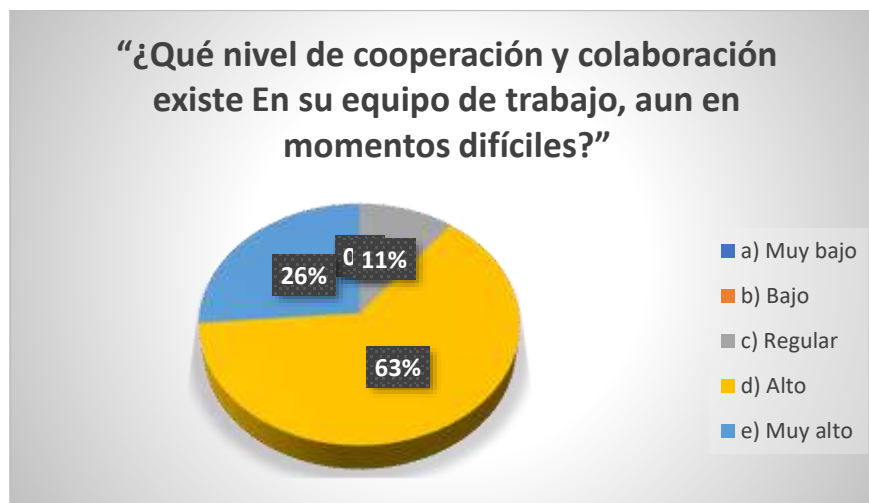
“¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?”	Cantidad	%
a) Muy bajo	0	0.00
b) Bajo	0	0.00
c) Regular	2	10.53
d) Alto	12	63.16
e) Muy alto	5	26.32
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 22**

*“¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?”*





*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 22.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°22 ante la pregunta, el 26% (5) trabajadores indicaron que el nivel de cooperación en momentos difíciles es muy alto, el 63% (12) trabajadores respondieron que el nivel de cooperación en momentos difíciles es alto en la institución y el 11% (2) trabajadores indicaron que el nivel de cooperación es regular en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Relación amical y laboral entre compañeros**

**Tabla 23**

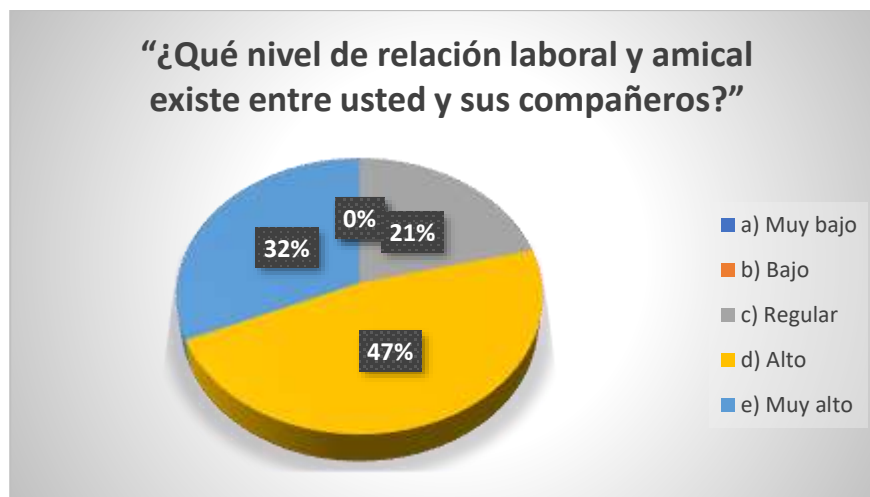
*“¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?”*

<i>“¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?”</i>	Cantidad	%
a) Muy bajo	0	0.00
b) Bajo	0	0.00
c) Regular	4	21.05
d) Alto	9	47.37
e) Muy alto	6	31.58
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 23**

*“¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 23.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°23 ante la pregunta, el 32% (6) trabajadores indicaron que el nivel de relación laboral y amical es muy alto, el 47% (9) trabajadores indicaron que la relación laboral y amical es alta, el 21% (4) indicó que el nivel es regular en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Agresión verbal**

**Tabla 24**

*“¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?”*

<i>“¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?”</i>	Cantidad	%
a) Nunca	15	78.95
b) Casi Nunca	3	15.79
c) Regularmente	1	5.26
d) Casi Siempre	0	0.00
e) Siempre	0	0.00
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 24**

*“¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 24.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°24 ante la pregunta, el 79% (15) trabajadores indicaron que nunca han sido agredidos verbalmente, el 16% (3) trabajadores indicaron casi nunca han sido agredidos verbalmente y el 5% (1) indicó ha sido agredido de manera regular verbalmente en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Agresión física**

**Tabla 25**

*“¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?”*

<i>“¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?”</i>	Cantidad	%
a) Nunca	17	89.47
b) Casi Nunca	1	5.26
c) Regularmente	1	5.26
d) Casi Siempre	0	0.00
e) Siempre	0	0.00
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 25**

*“¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 25.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°25 ante la pregunta, el 90% (17) trabajadores indicaron que nunca han sido agredidos físicamente, el 5% (1) trabajadores indicaron casi nunca han sido agredidos físicamente y el 5% (1) indicó ha sido agredido de manera regular físicamente en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Participación en la resolución de problemas de la entidad**

**Tabla 26**

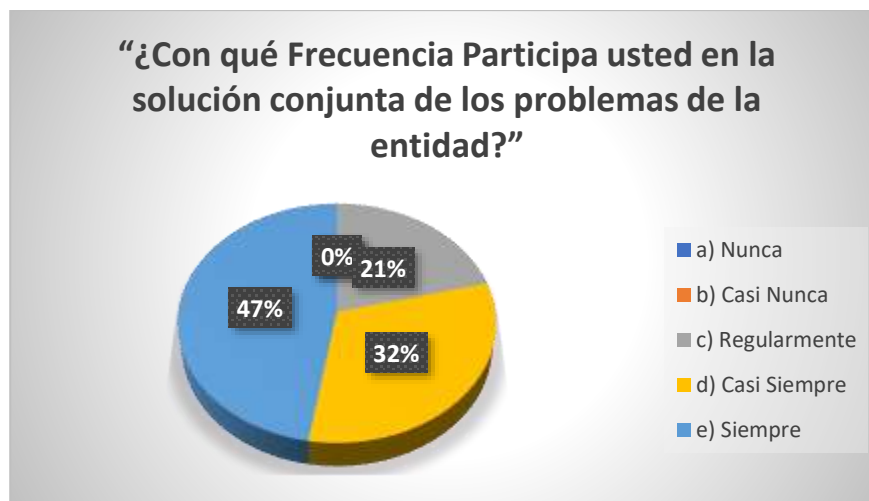
*“¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?”*

“¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?”	Cantidad	%
a) Nunca	0	0.00
b) Casi Nunca	0	0.00
c) Regularmente	4	21.05
d) Casi Siempre	6	31.58
e) Siempre	9	47.37
Total	19	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 26**

*“¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 26.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°26 ante la pregunta, el 47% (9) trabajadores indicaron que participan en la solución conjunta de problemas en la entidad, el 32% (6) trabajadores indicaron que casi siempre participan en la solución conjunta de problemas de la entidad y el 21% (4) indicaron que participan regularmente en la solución conjunta de problemas que se manifiestan en la Municipalidad Distrital de Choras.

### **b) Variable calidad de atención**

#### **Dimensión: Atributos**

- **Indicador: Calidad de atención en general**

**Tabla 27**

*“¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?”*

<i>“¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	58	17.85
b) Deficiente	4	1.23
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	134	41.23
d) Eficiente	93	28.62
e) Muy Eficiente	36	11.08
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 27**

*“¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 27.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°27 ante la pregunta, el 11% (36) usuarios indicaron la calidad de atención en general es muy eficiente, el 29% (93) indicaron que es eficiente, el 41% (134) indicaron que la calidad de atención en general es regular es decir ni deficiente, ni eficiente, el 1% (4) indicaron que es deficiente y el 18% (58) indicaron que es muy deficiente la calidad de atención en general en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Ofrecimiento de servicios similares y económicos**

### **Tabla 28**

*“¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?”*

<i>“¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	44	13.54
b) Deficiente	92	28.31
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	89	27.38
d) Eficiente	96	29.54
e) Muy Eficiente	4	1.23
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### **Figura 28**

*“¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 28.*

### Interpretación

En el Tabla N°28 ante la pregunta, el 1% (4) usuarios indicaron que el ofrecimiento por parte del trabajador de servicios similares y económicos es Muy eficiente, el 30% (96) indicaron que es eficiente, el 28% (89) indicaron que la es regular ni deficiente, ni eficiente, el 28% (92) indicaron que es deficiente y el 14% (44) indicaron que es muy deficiente el ofrecimiento por parte del trabajador de servicios similares y económicos en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Amabilidad en la atención**

**Tabla 29**

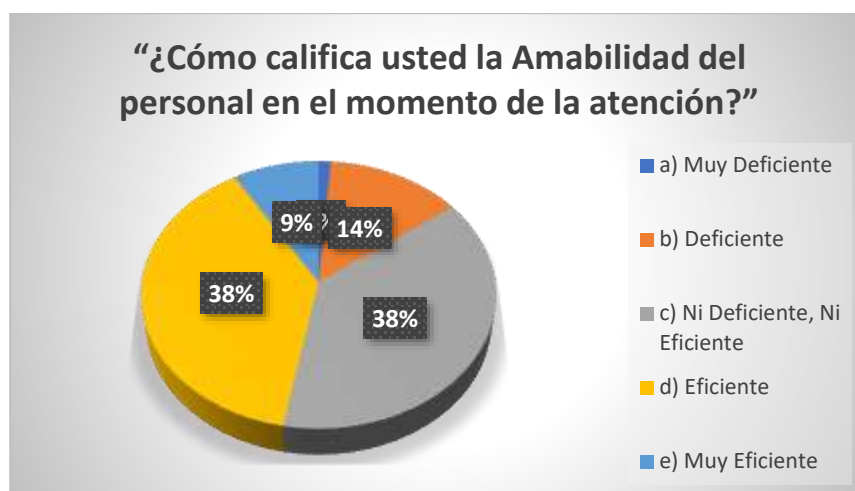
*“¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?”*

<i>“¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	4	1.23
b) Deficiente	44	13.54
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	124	38.15
d) Eficiente	125	38.46
e) Muy Eficiente	28	8.62
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 29**

*“¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 29.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°29 ante la pregunta, el 9% (28) usuarios indicaron la amabilidad del personal al momento de la atención es muy eficiente, el 38% (125) indicaron que es eficiente, el 38% (124) indicaron que es regular es decir ni deficiente, ni eficiente, el 14% (44) indicaron que es deficiente y el 1% (4) indicaron que es muy deficiente en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **Indicador: Localización del personal para la atención**

**Tabla 30**

*“¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?”*

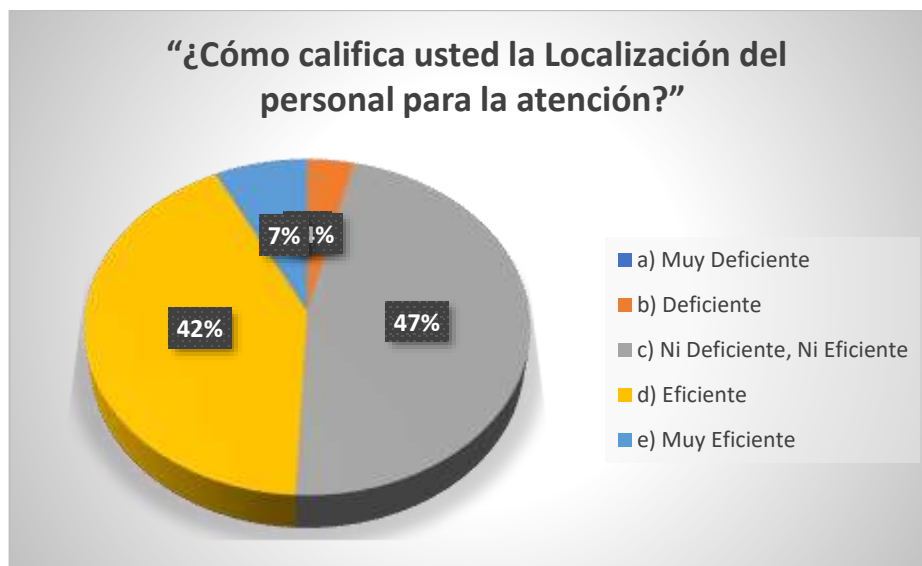
Localización del personal para la atención?	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	0	0.00
b) Deficiente	12	3.69
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	153	47.08
d) Eficiente	136	41.85
e) Muy Eficiente	24	7.38
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 30**

*“¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?”*





*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 30.*

### Interpretación

En el Tabla N°30 ante la pregunta, el 7% (24) usuarios indicaron que la localización del personal es muy eficiente, el 42% (136) indicaron que es eficiente, el 47% (153) indicaron que es regular es decir ni eficiente, ni deficiente, el 4% (12) indicaron que es deficiente.

- **Indicador: Disponibilidad del personal para la atención**

### Tabla 31

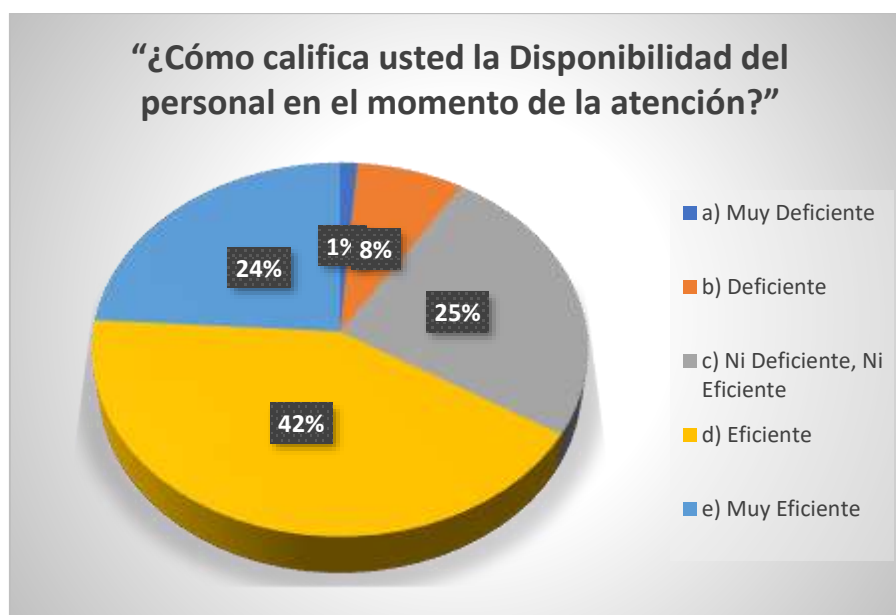
*“¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?”*

“¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?”	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	4	1.23
b) Deficiente	25	7.69
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	81	24.92
d) Eficiente	137	42.15
e) Muy Eficiente	78	24.00
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

### Figura 31

*“¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 31.*

### Interpretación

En el Tabla N°31 ante la pregunta, el 24% (78) usuarios calificaron la disponibilidad del personal para atender como muy eficiente, el 42% (137) lo calificaron como eficiente, un 24% (81) lo calificaron como regular ni eficiente, ni deficiente, mientras que el 8% (25) lo calificaron como deficiente y un 1% (4) lo calificaron como muy deficiente.

### • Indicador: Atención personalizada

**Tabla 32**

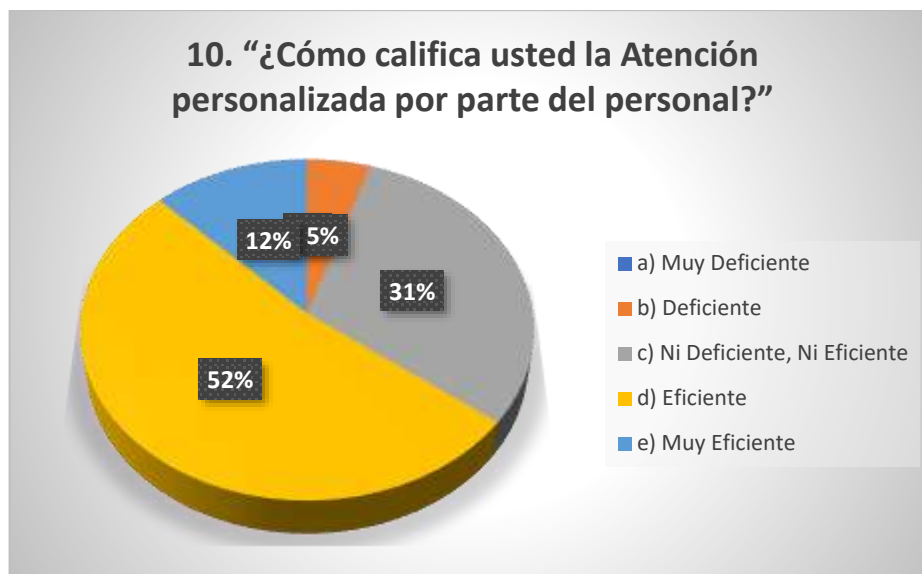
*“¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?”*

<i>“¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	0	0.00
b) Deficiente	16	4.92
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	99	30.46
d) Eficiente	170	52.31
e) Muy Eficiente	40	12.31
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 32**

*“¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 32.*

### Interpretación

En el Tabla N°32 ante la pregunta, el 12% (40) usuarios calificaron la Atención personalizada como muy eficiente, el 52% (170) lo calificaron como eficiente, un 31% (99) lo calificaron como regular ni eficiente, ni deficiente, mientras que el 5% (16) lo calificaron como deficiente.

### • Indicador: Paciencia del personal

**Tabla 33**

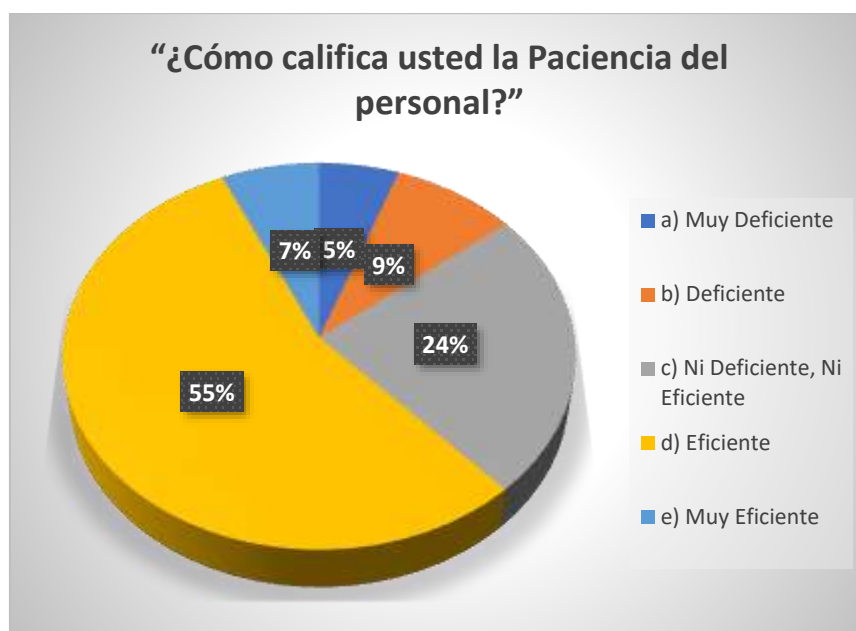
“¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?”

“¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?”	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	18	5.54
b) Deficiente	28	8.62
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	78	24.00
d) Eficiente	179	55.08
e) Muy Eficiente	22	6.77
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 33**

“¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 33.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°33 ante la pregunta, el 7% (22) usuarios calificaron la paciencia del personal como muy eficiente, el 55% (179) lo calificaron como eficiente, un 24% (78) lo calificaron como regular ni eficiente, ni deficiente, mientras que el 9% (28) lo calificaron como deficiente y un 5% (18) lo calificaron como muy deficiente.

- **Indicador: Apariencia del personal**

**Tabla 34**

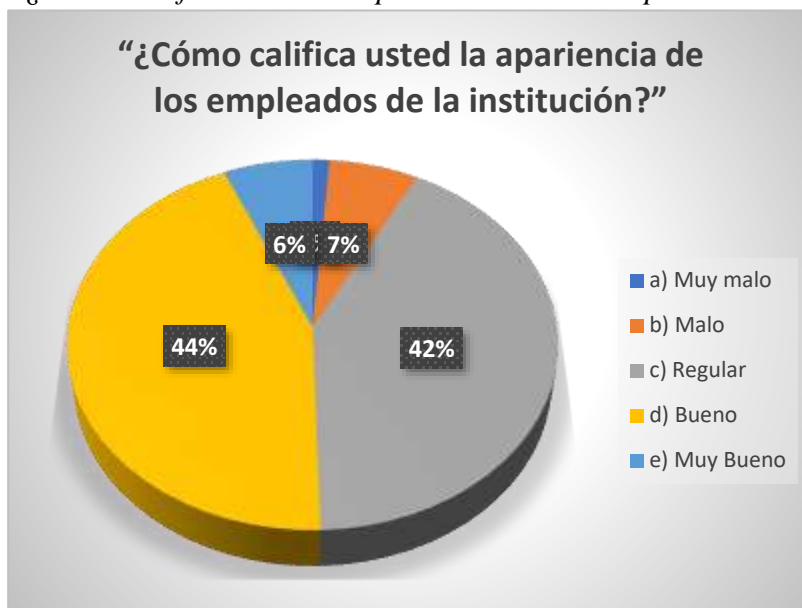
*“¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?”*

<i>“¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?”</i>	Cantidad	%
a) Muy malo	4	1.23
b) Malo	21	6.46
c) Regular	136	41.85
d) Bueno	143	44.00
e) Muy Bueno	21	6.46
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 34**

“¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?”



Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 34.

### Interpretación

En el Tabla N°34 ante la pregunta, el 6% (21) usuarios calificaron la apariencia del personal como muy buena, el 44% (143) lo calificaron como bueno, un 42% (136) lo calificaron como regular, mientras que el 7% (21) lo calificaron como malo y un 1% (4) lo calificaron como muy malo.

#### • Indicador: Atención oportuna y esmerada del personal

**Tabla 35**

“¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?”

“¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?”	Cantidad	%
a) Muy malo	9	2.77
b) Malo	1	0.31
c) Regular	95	29.23
d) Bueno	178	54.77
e) Muy Bueno	42	12.92
Total	325	100.00

Nota: Elaboración responsable de la investigación.

**Figura 35**

“¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 35.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°35 ante la pregunta, el 13% (42) usuarios calificaron la atención oportuna y esmerada del personal como muy buena, el 55% (178) lo calificaron como bueno, un 29% (95) lo calificaron como regular, mientras que el 0.31% (1) lo calificaron como malo y un 3% (9) lo calificaron como muy malo.

- **Indicador: Atención del gerente de la institución**

**Tabla 36**

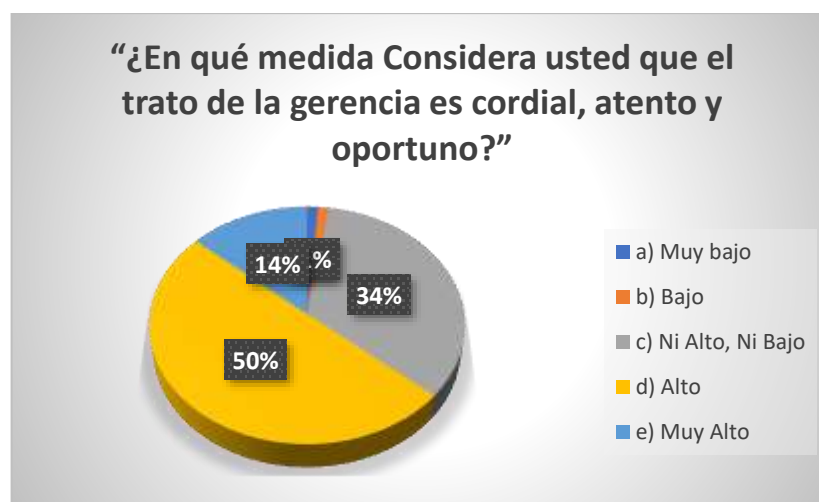
*“¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?”*

<i>“¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?”</i>	Cantidad	%
a) Muy bajo	4	1.23
b) Bajo	4	1.23
c) Ni Alto, Ni Bajo	110	33.85
d) Alto	163	50.15
e) Muy Alto	44	13.54
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 36**

*“¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 36.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°36 ante la pregunta, el 14% (44) usuarios calificaron la atención del Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Choras como muy buena, el 50% (163) lo calificaron como bueno, un 34% (110) lo calificaron como regular, mientras que el 1% (4) lo calificaron como malo y un 1% (4) lo calificaron como muy malo.

- **Indicador: Atención que brinda la institución**

**Tabla 37**

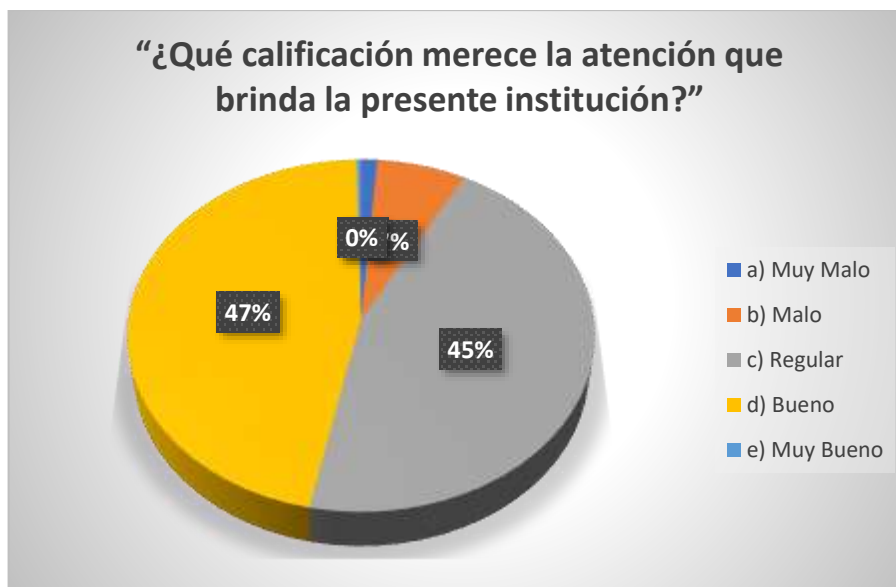
*“¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?”*

<i>“¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Malo	4	1.23
b) Malo	22	6.77
c) Regular	147	45.23
d) Bueno	151	46.46
e) Muy Bueno	1	0.31
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 37**

*“¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 37.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°37 ante la pregunta, el 0.31% (1) usuario calificó la atención que brinda la Municipalidad Distrital de Choras como muy buena, el 47% (151) lo calificaron como bueno, un 45% (147) lo calificaron como regular, mientras que el 7% (22) lo calificaron como malo y un 1% (4) lo calificaron como muy malo.

### **Dimensión: Usuario**

- **Indicador: Periodo de tiempo de espera para la atención**

#### **Tabla 38**

*“¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?”*

“¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?”	Cantidad	%
a) Muy Bajo	0	0.00
b) Bajo	57	17.54
c) Ni Alto, Ni Bajo	73	22.46
d) Alto	155	47.69
e) Muy Alto	40	12.31
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

#### **Figura 38**



“¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?”



Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 38.

### Interpretación

En el Tabla N°38 ante la pregunta, el 12% (40) usuarios calificaron el tiempo de espera como muy alto para la atención, el 48% (155) lo calificaron como alto, un 22% (73) lo calificaron como regular, mientras que el 18% (57) lo calificaron como bajo.

- **Indicador: Explicación sobre los servicios que brinda la institución**

**Tabla 39**

“¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica del servicio por parte de la entidad?”

“¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica del servicio por parte de la entidad?”	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	40	12.31
b) Deficiente	82	25.23
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	130	40.00
d) Eficiente	52	16.00
e) Muy Eficiente	21	6.46
Total	325	100.00

Nota: Elaboración responsable de la investigación.

**Figura 39**

“¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica del servicio por parte de la entidad?”



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 39.*

### Interpretación

En el Tabla N°39 ante la pregunta, el 7% (21) usuarios calificaron la explicación básica del servicio por parte de la entidad como Muy eficiente, el 16% (52) lo calificaron como eficiente, un 40% (130) lo calificaron como regular (Ni Deficiente, Ni Eficiente), mientras que el 25% (82) lo calificaron como Deficiente y un 12% (40) lo calificaron como Muy Deficiente.

- **Indicador: Persuasión del personal para efectuar el servicio**

**Tabla 40**

*“¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?”*

“¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?”	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	0	0.00
b) Deficiente	46	14.15
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	37	11.38
d) Eficiente	196	60.31
e) Muy Eficiente	46	14.15
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 40**

*“¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 40.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°40 ante la pregunta, el 14% (46) usuarios calificaron la persuasión del personal para efectuar el servicio como Muy eficiente, el 60% (196) lo calificaron como eficiente, un 12% (37) lo calificaron como regular (Ni Deficiente, Ni Eficiente), mientras que el 14% (46) lo calificaron como Deficiente.

- **Indicador: Igualdad en la atención por parte del personal**

**Tabla 41**

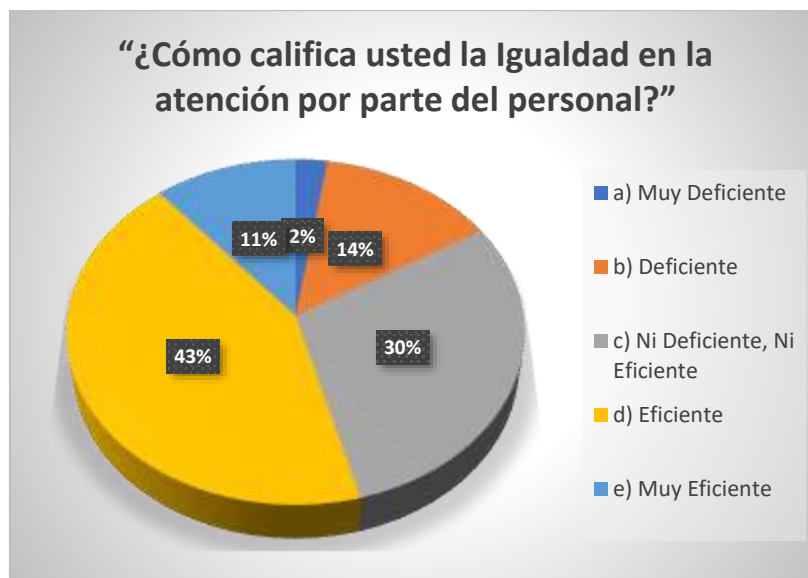
*“¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?”*

<i>“¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?”</i>		
<i>Igualdad en la atención por parte del personal?”</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
a) Muy Deficiente	8	2.46
b) Deficiente	45	13.85
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	96	29.54
d) Eficiente	140	43.08
e) Muy Eficiente	36	11.08
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 41**

*“¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 41.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°41 ante la pregunta, el 11% (36) usuarios calificaron la igualdad de atención por parte del personal como Muy eficiente, el 43% (140) lo calificaron como eficiente, un 30% (96) lo calificaron como regular (Ni Deficiente, Ni Eficiente), mientras que el 14% (45) lo calificaron como Deficiente y un 2% (8) como Muy Deficiente.

- **Indicador: Tiempo para completar el servicio**

**Tabla 42**

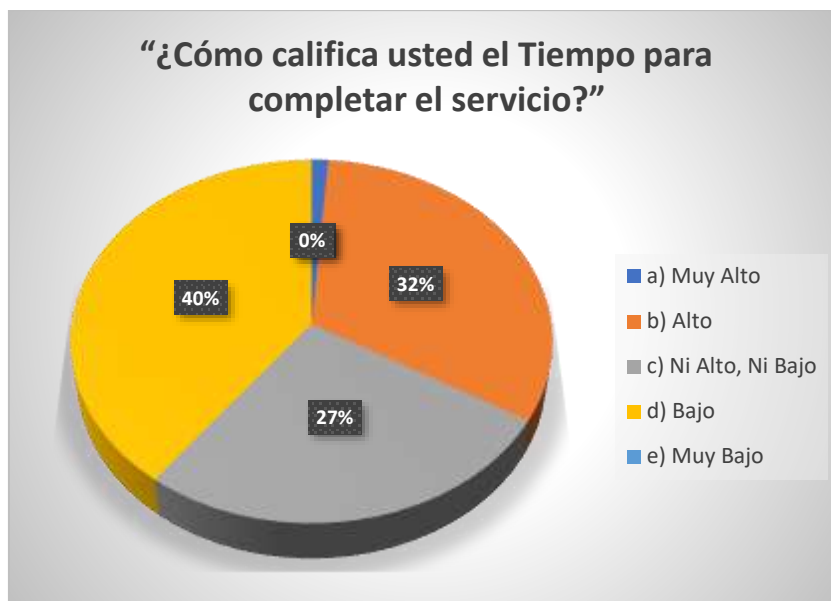
*“¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?”*

<i>“¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Alto	4	1.23
b) Alto	105	32.31
c) Ni Alto, Ni Bajo	87	26.77
d) Bajo	129	39.69
e) Muy Bajo	0	0.00
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 42**

*“¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 42.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°42 ante la pregunta, el 40% (129) usuarios calificaron al tiempo para completar el servicio como bajo, el 27% (87) lo calificaron como regular (Ni alto, Ni bajo), un 32% (105) lo calificaron como alto, mientras que el 1.23% (4) lo calificaron como Muy alto.

- **Indicador: Trato del personal hacia el usuario**

**Tabla 43**

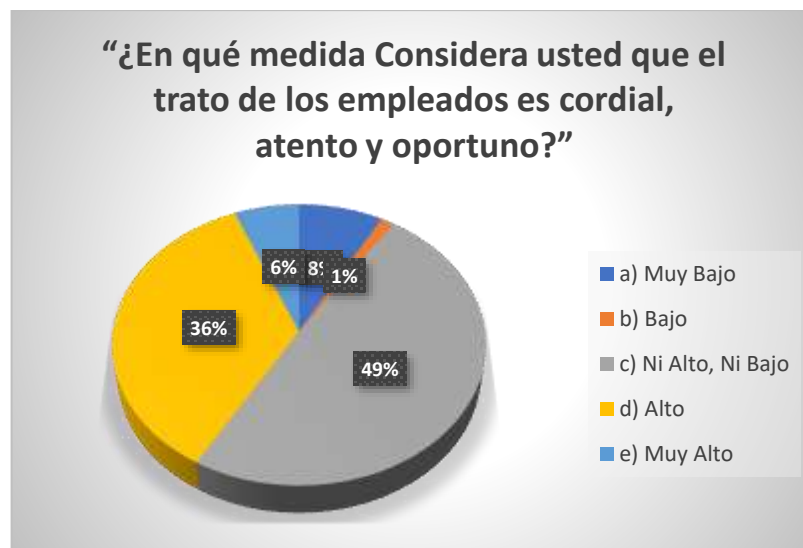
*“¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?”*

“¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?”	Cantidad	%
a) Muy Bajo	26	8.00
b) Bajo	4	1.23
c) Ni Alto, Ni Bajo	160	49.23
d) Alto	115	35.38
e) Muy Alto	20	6.15
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 43**

*“¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 43.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°43 ante la pregunta, el 6% (20) usuarios calificaron al trato de los empleados cordial, atento y oportuno en un nivel muy alto, el 36% (115) en un nivel alto, el 49% como un nivel regular (Ni alto, Ni bajo), el 1% (4) como bajo y el 8% como muy bajo.

### **Dimensión: Productos o servicios**

- **Indicador: Nivel de conocimiento del trabajador en general**

**Tabla 44**

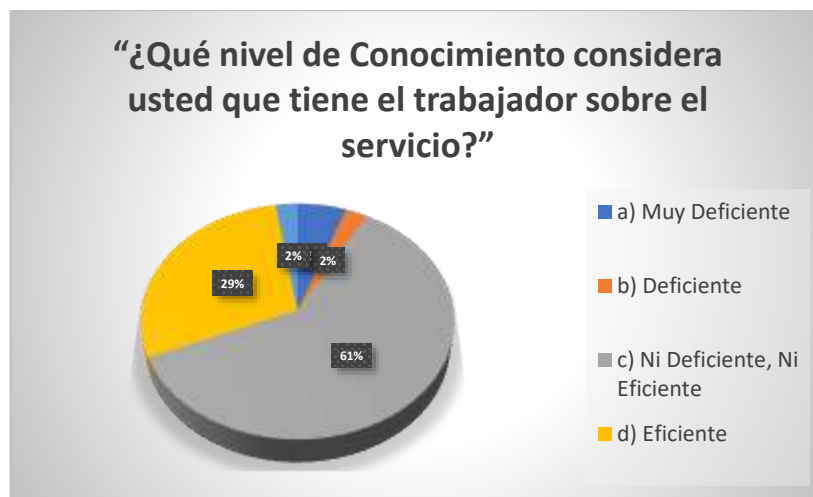
*“¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?”*

“¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?”	Cantidad	%
a) Muy Deficiente	18	5.54
b) Deficiente	8	2.46
c) Ni Deficiente, Ni Eficiente	197	60.62
d) Eficiente	94	28.92
e) Muy Eficiente	8	2.46
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 44**

*“¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 44*

### **Interpretación**

En el Tabla N°44 ante la pregunta, el 2% (8) usuarios calificaron el conocimiento del trabajador sobre el servicio que efectúa como muy eficiente, el 29% (94) como eficiente, el 61% (197) como regular (Ni eficiente, Ni deficiente), el 2% (8) como deficiente y el 6% como muy deficiente.

- **Indicador: temperatura del ambiente (aire acondicionado)**

**Tabla 45**

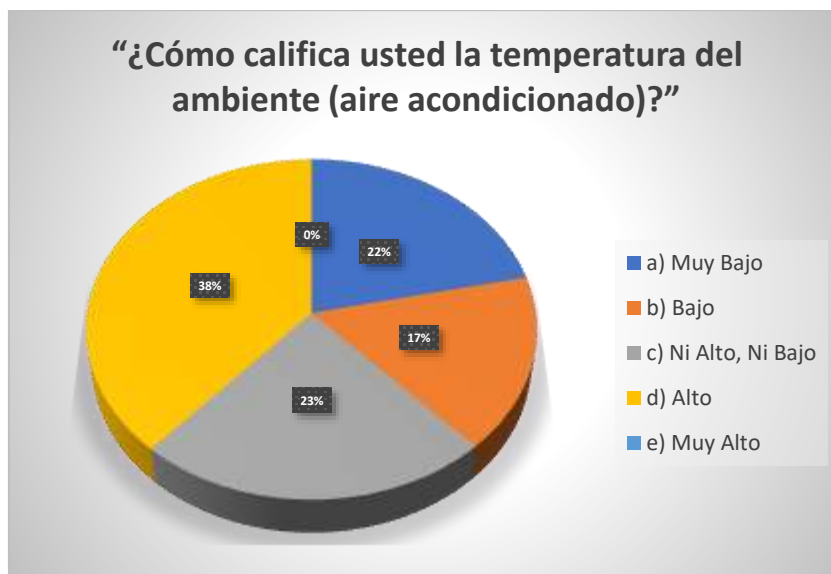
*“¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?”*

<i>“¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Bajo	70	21.54
b) Bajo	54	16.62
c) Ni Alto, Ni Bajo	76	23.38
d) Alto	125	38.46
e) Muy Alto	0	0.00
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 45**

*“¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 45*

### **Interpretación**

En el Tabla N°45 ante la pregunta, el 38% (125) usuarios calificaron la temperatura del ambiente (aire acondicionado) con un nivel alto, el 23% (76) con un nivel regular (ni alto, ni bajo), el 17% (54) con un nivel bajo y el 22% (70) con un nivel muy bajo.

- **Indicador: Infraestructura e instalaciones**

**Tabla 46**

*“¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?”*

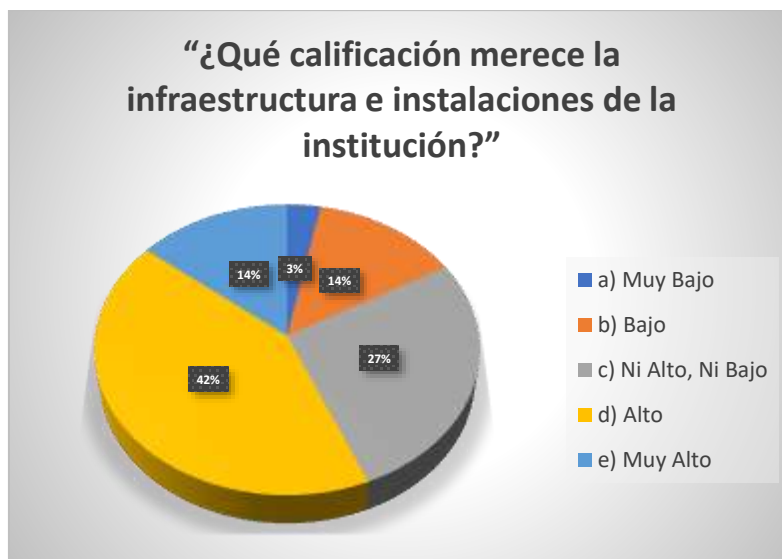
“¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?”	Cantidad	%
a) Muy Bajo	10	3.08
b) Bajo	44	13.54
c) Ni Alto, Ni Bajo	88	27.08
d) Alto	137	42.15
e) Muy Alto	46	14.15
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 46**

*“¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?”*





*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 46.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°46 ante la pregunta, el 14% (46) usuarios calificaron a la infraestructura donde realizan sus trámites con un nivel muy alto, el 42% (137) con un nivel alto, el 27% (88) con un nivel (Ni alto, Ni bajo) es decir regular, el 14% (44) con un nivel bajo y el 3% (10) con un nivel muy bajo.

- **Indicador: Comodidad mobiliaria**

**Tabla 47**

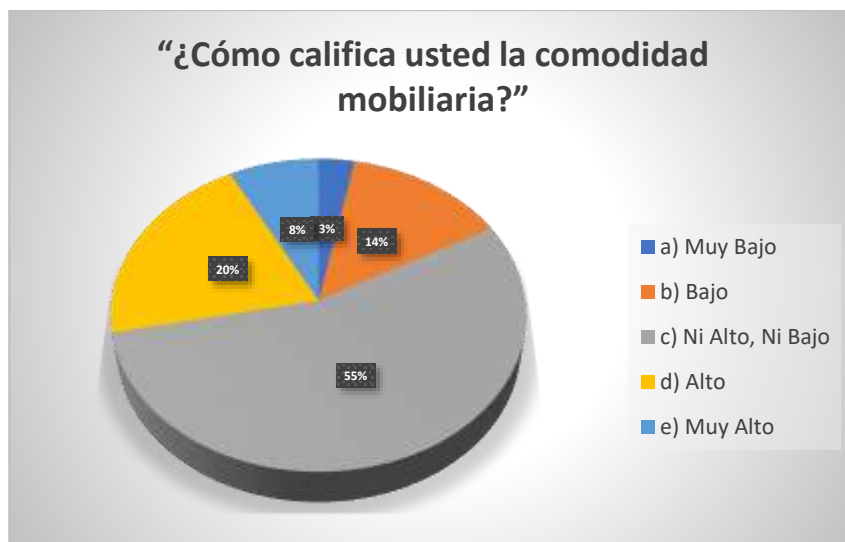
*“¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?”*

<i>“¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Bajo	10	3.08
b) Bajo	45	13.85
c) Ni Alto, Ni Bajo	178	54.77
d) Alto	67	20.62
e) Muy Alto	25	7.69
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 47**

*“¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 47.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°47 ante la pregunta, el 8% (25) usuarios calificaron a la comodidad mobiliaria con un nivel muy alto, el 20% (67) con un nivel alto, el 55% (178) con un nivel (Ni alto, Ni bajo) es decir regular, el 14% (45) con un nivel bajo y el 3% (10) con un nivel muy bajo.

- **Indicador: Comodidad en los ambientes administrativos**

**Tabla 48**

*“¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?”*

“¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?”	Cantidad	%
a) Muy Bajo	8	2.46
b) Bajo	20	6.15
c) Ni Alto, Ni Bajo	75	23.08
d) Alto	167	51.38
e) Muy Alto	55	16.92
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 48**

*“¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 48.*

### **Interpretación**

En el Tabla N°48 ante la pregunta, el 17% (55) usuarios calificaron a la comodidad de los ambientes administrativos con un nivel muy alto, el 51% (167) con un nivel alto, el 23% (75) con un nivel (Ni alto, Ni bajo) es decir regular, el 6% (20) con un nivel bajo y el 3% (8) con un nivel muy bajo.

- **Indicador: Nivel de conocimiento del trabajador respecto al servicio que ofrece**

**Tabla 49**

*“¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?”*

<i>“¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?”</i>	Cantidad	%
a) Muy Bajo	4	1.23
b) Bajo	4	1.23
c) Ni Alto, Ni Bajo	164	50.46
d) Alto	153	47.08
e) Muy Alto	0	0.00
Total	325	100.00

*Nota: Elaboración responsable de la investigación.*

**Figura 49**

*“¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?”*



*Nota: La figura representa los datos porcentuales de la tabla 49.*

### Interpretación

En el Tabla N°49 ante la pregunta, el 47% (153) usuarios calificaron el conocimiento que tienen el personal respecto al servicio que ofrece con un nivel alto, el 51% (164) con un nivel intermedio (ni alto, ni bajo), el 1% (4) con un nivel bajo y el 1% (4) con un nivel muy bajo.

## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

### a) Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** A menor clima laboral de los trabajadores, menor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**H<sub>1</sub>:** A mayor clima laboral de los trabajadores, mayor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**Tabla 50**

*Comprobación de hipótesis general.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,071 <sup>a</sup>	2	,009
Razón de verosimilitud	,070	2	,965

Asociación lineal por lineal	,006	1	,940
N de casos válidos	19		

*Nota: Prueba Chi cuadrado con SPSS Statistics*

### **Análisis e interpretación**

Al realizar la comprobación de la hipótesis general con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,009 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

A mayor clima laboral de los trabajadores, mayor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

#### **b) Prueba de hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los trabajadores no incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E1</sub>:** La percepción de los trabajadores incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**Tabla 51**

*Comprobación de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,710	4	,006
Razón de verosimilitud	3,369	4	,498
Asociación lineal por lineal	,224	1	,636
N de casos válidos	19		

*Nota: Prueba Chi cuadrado con SPSS Statistics*

### Análisis e interpretación

Al realizar la comprobación de la hipótesis específica 1 con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,006 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error la de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

La percepción de los trabajadores incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

#### c) Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** Las características del clima Laboral de los trabajadores no inciden positivamente en la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E2</sub>:** Las características del clima Laboral de los trabajadores inciden en la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**Tabla 52**

*Comprobación de hipótesis específica 2.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,831	4	,005
Razón de verosimilitud	3,517	4	,475
Asociación lineal por lineal	,023	1	,880
N de casos válidos	19		

*Nota: Prueba Chi cuadrado con SPSS Statistics*

### Análisis e interpretación

Al realizar la comprobación de la hipótesis específica 2 con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,005 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

Las características del clima Laboral de los trabajadores inciden en la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

#### d) Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>**: El comportamiento de los trabajadores no inciden positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E3</sub>**: El comportamiento de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**Tabla 53**

*Comprobación de hipótesis específica 3.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,459 <sup>a</sup>	2	,007
Razón de verosimilitud	,458	2	,795
Asociación lineal por lineal	,013	1	,908
N de casos válidos	19		

*Nota: Prueba Chi cuadrado con SPSS Statistics*

### Análisis e interpretación

Al realizar la comprobación de la hipótesis específica 3 con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,007 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

El comportamiento de los trabajadores incide positivamente en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

### e) Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales de los trabajadores no inciden en la calidad de atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

**H<sub>E3</sub>:** Las relaciones interpersonales de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

### Tabla 54

*Comprobación de hipótesis específica 4.*

**Tabla 56. Comprobación de hipótesis específica 4.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,772	4	,004
Razón de verosimilitud	4,650	4	,325
Asociación lineal por lineal	,129	1	,720
N de casos válidos	19		

*Nota: Prueba Chi cuadrado con SPSS Statistics*



### **Análisis e interpretación**

Al realizar la comprobación de la hipótesis específica 4 con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,004 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

Las relaciones interpersonales de los trabajadores inciden positivamente en la Calidad de Atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.

### **5.3 Discusión de resultados**

En este apartado se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la presente investigación.

## **VARIABLE CLIMA LABORAL**

### **➤ DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL**

- **INDICADOR: ACTITUD FRENTE AL TRABAJO**

La Actitud del trabajador frente al trabajo aporta en la aprobación de la Hipótesis Alterna del análisis inferencial debido a que si a los trabajadores les agrada trabajar en la institución harán el trabajo por vocación y no por obligación en este caso se obtuvo valores muy favorables ya que en una escala de agrado al 58% le agrada trabajar en la institución y al 26% les agrada mucho. Formando un total de 84% de aceptación respecto al agrado de trabajar en la Municipalidad Distrital de Choras.

- **INDICADOR: REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS**

Respecto a la remuneración y beneficios podemos observar que al 74% que refleja la gran mayoría de trabajadores indica que es prudente (regular). Respecto al indicador cabe decir que al tener un 74% este resultado aporta a la prueba de Hipótesis Alterna del análisis inferencial porque si los trabajadores están satisfechos con su remuneración y beneficios rinden mejor en el trabajo dando un buen servicio a los clientes usuarios de la Municipalidad Distrital de Choras.

- **INDICADOR: SUELDO**

Se puede concluir que los trabajadores bien pagados se encuentran entre el 42% y 32% de los trabajadores demostrando un mejor rendimiento en el trabajo traduciéndose en un buen servicio a los clientes usuarios de la Municipalidad Distrital de Choras.

- **INDICADOR: COMUNICACIÓN**

Se concluye que la comunicación en la institución es buena en un 63% y Muy buena en un 16% obteniendo un 79% de aceptación en el presente indicador ya que la comunicación es importante para el buen funcionamiento de la organización y de esta manera poder conversar el mismo idioma y solucionar las necesidades y problemas de los clientes de manera oportuna.

- **INDICADOR: GUSTO POR EL TRABAJO ASIGNADO**

Se concluye que al 32% (6) de trabajadores le gusta hacer el trabajo que le corresponde 42% (8) trabajadores le gusta hacer el trabajo que le corresponde siendo estos dos datos muy importantes para la investigación porque conforman un 74% de aceptación por parte de los trabajadores con la labor encomendada de esta manera brindan una buena atención con respecto a la información y trato que se le brinda al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras, por otra parte el 26.32% (5) trabajadores sienten que todavía puede que le llegue a gustar o desagradar lo que le corresponde hacer.

- **INDICADOR: SENSACIÓN DE LOGRO PERSONAL**

Se concluye que el 16% (3) trabajadores encuentra mucha sensación de logro personal en el trabajo, el 58% (11) trabajadores siente sensación de logro personal en el trabajo y el 26% (5) aún no está seguro.

La Sensación de logro personal es importante en la vida de un colaborador, sentir que logra algo para sí mismo mientras realiza las labores encomendadas hace que se esfuerce cada vez más en el trabajo y en la Municipalidad Distrital de Choras el 74% lo está.

- **INDICADOR: ESTABILIDAD LABORAL**

Se concluye que solo el 26% (5) trabajadores se sienten estables laboralmente mientras que el 74% (14) de colaboradores no se encuentra laboralmente estable.

La estabilidad laboral es un factor importante porque nadie puede estar en un trabajo concentrado si no percibe estabilidad.

➤ **DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL**

• **INDICADOR: SATISFACCIÓN DE LA TRAYECTORIA INSTITUCIONAL**

Se concluye que solo el 79% (15) trabajadores se encuentran satisfechos con la trayectoria de la institución esto muestra Identidad con la misma y los anima a aportar más para el crecimiento institucional.

• **INDICADOR: ILUMINACIÓN ADECUADA**

Se concluye que el 63.10% (12) trabajadores cree que la iluminación es adecuada en el centro de trabajo, lo cual es un factor importante para poder realizar sus actividades y no cometer errores.

• **INDICADOR: TEMPERATURA DEL AMBIENTE DE TRABAJO**

Se concluye que el 42.10% (08) trabajadores cree que la temperatura es adecuada en el centro de trabajo, pero un 57.80% (11) la temperatura debe ser la adecuada para el desempeño de los trabajadores.

• **INDICADOR: SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

Se concluye que el 57.90% (11) trabajadores cree que las condiciones de seguridad en el trabajo son buenas. temperatura es adecuada en el centro de trabajo el indicador figura más del 50% por lo que es un buen indicador.

• **INDICADOR: COMODIDAD EN EL CENTRO LABORAL**

Se concluye que el 84% (16) trabajadores está conforme con la comodidad en su puesto de trabajo.

• **INDICADOR: ADECUADAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

Se concluye que el 48% (09) trabajadores está conforme con las herramientas, útiles de oficina entre otros que les proporciona la Municipalidad Distrital de Choras, es importante que cuenten con todas las herramientas necesarias para un buen desempeño.

➤ **DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL**

• **INDICADOR: PREFERENCIAS LABORALES**

Se concluye que el 74% (14) trabajadores percibe que existen preferencias laborales lo cual no es bueno porque genera egoísmo y desconfianza entre los trabajadores.

• **INDICADOR: FOMENTO DE RELACIONES INTERPERSONALES**

Se concluye que el 68% (13) trabajadores indicó que la Municipalidad Distrital de Choras fomenta las relaciones interpersonales, pero en concordancia con las preferencias laborales podemos concluir que es por ese motivo al tener un alto porcentaje de percepción de preferencias laborales la entidad se preocupa por fomentar las buenas relaciones interpersonales.

- **INDICADOR: REUNIONES DE TRABAJO**

Se concluye que el 74% de trabajadores indica que se realizan reuniones en la institución con todo el personal estas reuniones son para informar sobre el avance o progreso de la Municipalidad o para un evento especial a celebrar lo cual mejora el desempeño de los trabajadores porque están informados sobre los eventos que se desarrollan en la Municipalidad durante el año.

- **INDICADOR: RECONOCIMIENTOS Y PREMIACIONES**

Se concluye que el indicador pasa por una gran problemática ya que el 58% de los trabajadores indica que no son reconocidos, ni premiados por la labor que realizan, esto genera en la institución desmotivación por el trabajo que realizan, no solo los salarios son el motivante del trabajador sino también el reconocimiento de los buenos trabajadores frente a los demás levanta el ímpetu y lo lleva a continuar haciendo una buena labor.

- **INDICADOR: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Se concluye que El 47% de los trabajadores percibe que existe un nivel de igualdad de oportunidades muy bajo y bajo lo cual esto afecta a la confianza dentro de la institución ya que puede verse afectado por las preferencias laborales entre altos mandos y colaboradores.

- **INDICADOR: COORDINACIÓN ENTRE ÁREAS**

Se concluye que el 74% de los trabajadores está conforme con la coordinación entre áreas y/o unidades de la institución y esto es muy bueno para el óptimo desarrollo de las actividades dentro de la Municipalidad Distrital de Choras.

➤ **DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES**

- **INDICADOR: NIVEL DE INTEGRACIÓN EN LA INSTITUCIÓN**

Se concluye que el 84% de los trabajadores se encuentra integrado en el sentido que se han adaptado a la normativa, cultura y modo de trabajo en la institución.

Lo cual es muy bueno para el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores.

- **INDICADOR: INDUCCIÓN COMO TRABAJADOR NUEVO**

Se concluye que el 53% de trabajadores recibió apoyo en sus inicios en un nivel alto y muy alto lo cual es mejorable ya que esto normalmente sucede en las instituciones públicas hay poco apoyo a los trabajadores que ingresan no hay una inducción adecuada y orientada al logro de objetivos Municipales.

- **INDICADOR: COOPERACIÓN ENTRE EL EQUIPO DE TRABAJO EN TIEMPOS DIFÍCILES**

Se concluye que el 89% de los trabajadores se apoya mutuamente en el trabajo en tiempos difíciles para solucionar una problemática y esto es bueno porque el trabajo en equipo genera conciencia de que las áreas dependen uno de otros lo que hace que esto se contraste con el indicador de Coordinación entre áreas el cuál muestra un porcentaje significativo del 74%.

- **INDICADOR: RELACIÓN AMICAL Y LABORAL ENTRE COMPAÑEROS**

Se concluye que el 79% de los trabajadores tiene una relación amical y laboral en un nivel alto y muy alto el cuál se complementa con los indicadores de Cooperación del equipo de trabajo en tiempos difíciles que está en un nivel de 89% y el de coordinación entre las áreas que está en un nivel de 74% significativo.

- **INDICADOR: AGRESIÓN VERBAL**

Se concluye que la agresión verbal es algo que no debe suceder en una institución ya que todos los trabajadores deben contar con un nivel de manejo de emociones acorde al trabajo en el presente indicador se presenta que el 95% de los trabajadores no ha sido agredido verbalmente en ninguna ocasión y es un indicador muy bueno pero se espera que llegue al 100%, el presente indicador está respaldado por el de Relación amical y laboral que se encuentra en un 79%, el de cooperación ente el equipo de trabajo en tiempos difíciles que está en un 89% y el de coordinación entre las áreas que está en un 74%.

- **INDICADOR: AGRESIÓN FÍSICA**

Se concluye que la agresión física al igual que la agresión verbal es algo que no debe manifestarse en la institución ya que todos los trabajadores deben contar con un nivel emocional acorde a la labor y en el presente indicador se presenta con un 95% la ausencia de violencia o agresión física entre colaboradores,

respaldado por los indicadores de Agresión verbal que presenta una ausencia del 95%, relación amical y laboral del 79%, el de cooperación entre el equipo de trabajo en tiempos difíciles en un 89% y la coordinación entre las áreas que se encuentra en un 74%.

- **INDICADOR: PARTICIPACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LA ENTIDAD**

Se concluye que el 79% de trabajadores participa en la resolución de problemas que se presentan en la entidad lo cual es un buen indicador ya que están comprometidos con la buena marcha de la Municipalidad Distrital de Choras.

### **VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

#### **➤ DIMENSIÓN: ATRIBUTOS**

- **INDICADOR: CALIDAD DE ATENCIÓN EN GENERAL**

Se concluye que el 40% de usuarios clientes de la Municipalidad Distrital de Choras perciben que la calidad de atención en general es Muy Eficiente y Eficiente y aún el 41% indica que puede mejorar mientras que un 19% indicó que es Deficiente y muy Deficiente siendo la Calidad de Atención en general que está Regular y se debe mejorar.

- **INDICADOR: OFRECIMIENTO DE SERVICIOS SIMILARES Y ECONÓMICOS**

Se concluye que el 31% de los usuarios clientes indicaron que el ofrecimiento por parte del trabajador de servicios similares y económicos es muy eficiente y eficiente, el cuál es un indicador muy bajo ya que un el 28% indicó que es regular y se debe mejorar, mientras el 42% indicó que es deficiente y muy deficiente sin duda alguna se debe mejorar este indicador.

- **INDICADOR: AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN**

Se concluye que el 48% de usuarios indica que la amabilidad en la atención es buena, eficiente en el momento de la atención mientras que el 38% indica que puede mejorar, mientras que un 15% indica que todavía es deficiente y muy deficiente. Con eficiencia me refiero a que la habilidad de atención de la persona cuanto más la practicas lo realizas mucho mejor y con más amabilidad.

- **INDICADOR: LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN**

El 49% de los usuarios indicaron que la localización de cada colaborador para la atención es muy eficiente y eficiente, un 42% indicó que puede mejorar y un 4% indicó que es deficiente. La localización del personal para el momento de la atención debe ser estratégico para poder atender durante el día los requerimientos de los usuarios de una manera eficiente.

- **INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN**

Se concluye que el 66% de los usuarios calificaron la disponibilidad del personal para la atención como eficiente y muy eficiente, mientras que un 24% lo calificaron como regular y un 26% como deficiente y muy deficiente. Siendo un valor muy significativo ya que el personal está dispuesto a la atención.

- **INDICADOR: ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Se concluye que el 64% de los usuarios calificaron la atención personalizada como eficiente y muy eficiente el cual está respaldada por un 66% de la disponibilidad o disposición del personal para la atención oportuna, el 31% de usuarios aún cree que puede mejorar, mientras que el 5% lo calificó como deficiente.

- **INDICADOR: PACIENCIA DEL PERSONAL**

Se concluye que un 62% de los usuarios calificaron la paciencia del personal como eficiente y muy eficiente el cual está respaldada por un 64% por una atención personalizada y un 66% de la disposición del personal para una oportuna atención, mientras el 24% cree que todavía puede mejorar y un 14% cree que aún es deficiente y muy deficiente. Cabe resaltar que la paciencia es una virtud que el personal adquiere con la práctica por ello es que se utiliza el término eficiencia.

- **INDICADOR: APARIENCIA DEL PERSONAL**

Se concluye que el 50% de los usuarios calificó la apariencia del personal como muy bueno y bueno la cual se puede mejorar, recordemos que una apariencia pulcra, limpia, ordenada, que el trabajador cuente con el uniforme de la institución que los caracteriza completo y el fotocheck demostrará identidad con la institución, el trabajador va a ofrecer una mejor imagen para la institución y la confianza que necesitan los usuarios al momento de ser atendidos se afianzará, el 42% de los usuarios cree que pueden mejorar la apariencia del personal y un 8% cree que la apariencia del personal aún es mala y muy mala.

- **INDICADOR: ATENCIÓN OPORTUNA Y ESMERADA DEL PERSONAL**

Se concluye que un 68% de los Usuarios calificó como muy buena y buena la atención oportuna y esmerada del personal lo cual es un indicador respaldado por la disponibilidad para la atención de un 66%, la atención personalizada en un 64% y un 62% de la paciencia del personal, mientras que el 29% lo calificó como regular que aún puede mejorar y un 3.31% lo calificaron como malo y muy malo.

- **INDICADOR: ATENCIÓN DEL GERENTE DE LA INSTITUCIÓN**

Se concluye que el 64% de los usuarios calificó como muy buena y buena la atención que le brinda el Gerente Municipal, un 34% cree que puede mejorar y un 2% aún cree que la atención es mala y muy mala.

- **INDICADOR: ATENCIÓN QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN**

Se concluye que el 47.31% de los Usuarios calificó la atención que brinda la Municipalidad Distrital de Choras como buena y muy buena, un 45% como regular es decir que puede mejorar y un 8% que aún es mala y muy mala la atención. Se realizó el presente indicador tanto al principio como al final para que el Usuario pueda reconsiderar su apreciación final respecto a la atención que brinda la Municipalidad Distrital luego de responder las demás preguntas a conciencia.

➤ **DIMENSIÓN: USUARIO**

- **INDICADOR: PERIODO DE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN**

Se concluye que el 18% calificó el tiempo de atención como bajo, el cuál es un problema porque el 60% cree que es alto y muy alto el tiempo de espera para la atención este indicador se debe entender de la siguiente manera cuanto más bajo sea el periodo de atención indica mayor rapidez en la atención.

- **INDICADOR: EXPLICACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN**

Se concluye que el 23% de los usuarios calificaron a la explicación básica del servicio por parte de la entidad como muy eficiente y eficiente, el 40% como que puede mejorar (Es regular) y el 37% como Deficiente y Muy Deficiente.

- **INDICADOR: PERSUACIÓN DEL PERSONAL PARA EFECTUAR EL SERVICIO**



Se concluye que el 74% de los usuarios calificaron la persuasión del personal para efectuar el servicio como Muy eficiente y Eficiente y este se vincula al periodo de tiempo de espera para la atención ya que si es de un 18% calificado como bajo es porque se toman el tiempo para la explicación que dicho sea de paso está en un 23% como eficiente y muy eficiente de los servicios que brinda la institución.

- **INDICADOR: IGUALDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL**

Se concluye que el 54% de los usuarios calificaron la igualdad en la atención por parte del personal como muy eficiente y eficiente, siendo un buen indicador ya que la mitad de los usuarios siente que se les da el mismo trato, mientras que el 30% cree que puede mejorar y un 16% todavía cree que es deficiente y muy deficiente.

- **INDICADOR: TIEMPO PARA COMPLETAR EL SERVICIO**

Se concluye que el 40% de los usuarios calificaron este indicador como bajo explicando que se les atendió rápido el cuál es un indicador regular porque todavía se puede mejorar según manifestó el 27% de los usuarios, mientras que un 33% todavía cree que el tiempo para completar el servicio es alto y muy alto.

- **INDICADOR: TRATO DEL PERSONAL HACIA EL USUARIO**

Se concluye que el 42% de los usuarios calificaron el trato cordial, atento y oportuno en un nivel muy alto y alto, mientras que el 49% todavía cree que puede mejorar y un 9% cree que aún se encuentran en un nivel bajo y muy bajo.

## ➤ **DIMENSIÓN: PRODUCTOS O SERVICIOS**

- **INDICADOR: NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR EN GENERAL**

El 31% de los usuarios indicaron que el conocimiento que tienen los trabajadores sobre el servicio que efectúan es eficiente y muy eficiente, el 61% cree que puede mejorar y el 8% como deficiente y muy deficiente.

- **INDICADOR: TEMPERATURA DEL AMBIENTE (AIRE ACONDICIONADO)**

Se concluye que el 39% de los usuarios no está conforme con la temperatura por lo que el resultado del indicador presenta niveles bajo y muy bajo, mientras

que el 38% indica que la temperatura está en un nivel alto es decir que no presentan incomodidades respecto al ambiente, un 23% indica que puede mejorar o implementarse un dispositivo para controlar el aire.

- **INDICADOR: INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES**

Se concluye que el 56% de los usuarios califica a la infraestructura dónde realizan sus trámites con un nivel alto y muy alto, el 27% con un nivel regular es decir puede mejorar y el 17% con un nivel bajo y muy bajo.

- **INDICADOR: COMODIDAD MOBILIARIA**

El 28% de los usuarios calificó la comodidad mobiliaria con un nivel alto y muy alto, un 55% indica que puede mejorar y el 17% con un nivel bajo y muy bajo. La comodidad mobiliaria es importante para que los usuarios de mayor edad puedan realizar sus trámites sin tener que esforzarse mucho o estar parados todo el tiempo.

- **INDICADOR: COMODIDAD EN LOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS**

Se concluye que la comodidad de los ambientes administrativos se encuentra en un nivel alto y muy alto en un 68% y esto aporta en la comodidad de los colaboradores para tener un espacio acorde a sus labores, el 23% indica que todavía puede mejorar y un 9% indica que el nivel es bajo y muy bajo.

- **INDICADOR: NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR RESPECTO AL SERVICIO QUE OFRECE**

El 47% de los usuarios calificaron el conocimiento del personal respecto al servicio que ofrece con un nivel alto lo cual es bueno para la Municipalidad Distrital de Choras, el 51% aún cree que puede mejorar y el 2% lo calificó como bajo y muy bajo el nivel de conocimiento, cabe resaltar que esta pregunta se realizó por segunda vez para que el usuario pueda calificar mejor a los usuarios luego de responder otras preguntas acordes a la dimensión.

Posterior a cada hallazgo se determina la aceptación de la hipótesis Al realizar la comprobación de la hipótesis general con la prueba estadística Chi Cuadrado, podemos encontrar que el P valor es 0,009 y al ser este menor a 0,05 que es el margen de error la de la investigación, es así que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. A mayor clima laboral de los trabajadores, mayor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras. se acepta

la hipótesis formulada en este estudio. Con estos resultados se demuestra que la calidad de atención es esencial para brindar un servicio eficiente a los Usuarios y ello se logra mediante la percepción, características, comportamiento, relaciones interpersonales una buena ya que si el personal se desempeña correctamente y tiene las capacidades necesarias permite tener mejores resultados tanto para la empresa y para los usuarios.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por la Universidad de las Américas de Puebla (2021) en su estudio sobre “Calidad de servicio de la Universidad de las Américas Puebla” donde se concluye que: “Una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o más personas o conocidos, también conocida como publicidad boca en boca. De lo contrario, una persona desilusionada por una marca o un producto puede traducir la posible pérdida de clientes potenciales” traducidos al ámbito público encontraremos usuarios insatisfechos que solo esperarán que se cambie de Alcalde por la desilusión recordemos que las entidades tienen una imagen pública y si esta se ve afectada los usuarios dejarán de confiar en la capacidad de gestión de las Municipalidades. cuanto mayor sea el clima laboral la calidad de atención al usuario será mayor.

Así mismo también se asemeja al estudio de Alexis. y M. Venegas (2014) “Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal”. Donde llegó a concluir que: Se encontró un buen clima organizacional. No se observaron diferencias significativas en la valoración del clima entre mujeres y hombres coincidiendo ambos que el ámbito más débil era el de recompensa, tal y como se demuestra en el presente estudio el nivel de recompensas y premiaciones son del 58% el cuál se debe mejorar para mantener a los colaboradores motivados y prestos a atender adecuadamente al usuario.

El presente estudio concuerda con D. Janampa y M. Miranda (2013) “Clima Organizacional en la comisaria PNP de Huánuco” que El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un desarrollo continuo, porque se debe valorar el talento humano ya que gracias a ellos podemos conseguir un desarrollo continuo en el País y esto es importante para el presente estudio porque se consiguió demostrar que el Clima Laboral incide en la calidad de atención que se brinda al usuario en la Municipalidad Distrital de Choras, si se quiere un desarrollo en el Distrito se debe trabajar la valoración del personal.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por los autores J. Rolando y A. Sánchez (2015) “El Clima Laboral y su incidencia en la calidad de atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N°289, Huánuco – 2015” porque la calidad de servicio es importante para cualquier organización incluyendo las entidades públicas porque brindan un servicio a la población o Usuario.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación**

Los resultados de la presente investigación nos demuestran que las variables del Clima Laboral y Calidad de Atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras, han sido positivas y se ha comprobado que una adecuada gestión del Clima laboral incide en la Calidad de Atención teniendo como elemento principal a la “persona como seres organizados y actores de hacer como trabajadores reflejando su desempeño y productividad” para ello me baso en los siguientes aspectos:

1.- Un trabajador que se encuentra en un lugar dónde le agrada trabajar, lo remuneran bien, existe buena comunicación entre jefes y empleados, siente gusto de la labor que realiza, tiene una sensación de logro personal y tiene estabilidad laboral, va a rendir mucho mejor al momento de atender.

2.- La percepción del clima laboral, las características del clima laboral, el comportamiento en el clima laboral y las relaciones interpersonales son básicas para un buen desempeño del trabajador.

3.- Los atributos, El Usuario y Los productos y servicios que se puedan ofrecer en la Municipalidad Distrital de Choras son de mucha importancia para el Usuario ya que está inmerso en los atributos de la Calidad de Atención. Tal y como se ha demostrado en la presente tesis La Calidad de Atención está en función al Clima laboral.

## CONCLUSIONES

1. Al comparar los resultados de la prueba de hipótesis general con el objetivo general de la presente investigación, se concluye que el Clima Laboral incide en la Calidad de Atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Choras, se demuestra que los trabajadores perciben en la institución una adecuada gestión por lo que su desempeño en sus cargos están involucrados con el logro de resultados, se encuentran satisfechos producto de la gestión que beneficia y trasciende en la calidad de atención por lo tanto el Clima laboral si incide en la Calidad de Atención.
2. Comparando las hipótesis específicas con los objetivos específicos se concluye que La Percepción de los trabajadores incide en la Calidad de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.
3. Comparando las hipótesis específicas con los objetivos específicos se concluye que Las Características del Clima Laboral Inciden en la calidad de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Choras. Comparando las hipótesis específicas con los objetivos específicos se concluye que El comportamiento de los trabajadores incide en la Calidad de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.
4. Comparando las hipótesis específicas con los objetivos específicos se concluye que El comportamiento de los trabajadores incide en la Calidad de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.
5. Comparando las hipótesis específicas con los objetivos específicos se concluye que Las relaciones interpersonales inciden en la Calidad de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Choras

## SUGERENCIAS

1. Mejorar el Clima Laboral, la comunicación en la institución se encuentra en óptimas condiciones también mejorar las acciones que se vienen realizando para brindar esa sensación de logro personal en los trabajadores de la Municipalidad, pueden implementar una premiación mensual o anual basado en el logro de metas en cuanto al cierre de brechas.
2. La iluminación, las condiciones de Seguridad, la comodidad y herramientas adecuadas son aceptables pero se debe mejorar los índices que actualmente tienen, la iluminación es importante para que estén activos al momento de trabajar, las condiciones de seguridad permitirán tener al trabajador más enfocado en sus labores que en las inseguridades que pueden surgir por accidentes dentro de la institución, la comodidad hace referencia a contar con un mobiliario que puedan usar sin causarles problemas en la ergonomía o desgaste físico al momento de realizar las labores, respecto a las herramientas de trabajo deben contar con los utilitarios de oficina necesarios para realizar su labor con mayor fluidez.
3. Fomentar las relaciones interpersonales como las reuniones de trabajo, reconocimientos y premiaciones e igualdad de oportunidades para que los colaboradores trabajen de manera eficiente y sientan el respaldo de sus demás compañeros de trabajo y Mejorar la coordinación entre áreas para que las labores se efectúen de manera fluida, esta recomendación es muy importante ya que las áreas dependen unas de otras para trabajar y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
4. Mantener el nivel de integración que percibe el trabajador respecto a la institución y complementarlo con la inducción a los colaboradores nuevos si bien es cierto en las Instituciones Públicas no se da el proceso de inducción en muchos de los casos buscan profesionales que ya sepan las funciones que se realizan en el área por ahorrar tiempo y dinero lo cual conlleva a que el nuevo prospecto solo esté por meses hasta semanas porque lo vuelven “Multi-todo” cargándolo de funciones que no le competen para el área contratada.
5. Mantener la Cooperación entre el equipo de trabajo y fomentar más las relaciones amicales entre compañeros de trabajo para continuar con los índices bajos hasta

llegar a la erradicación del 100% a la agresión verbal y física que aún estuvo presente en la investigación realizada y Fomentar la participación en la resolución de problemas de la entidad si bien es cierto tendemos a solo llamar a las áreas especializadas para resolver un problema y dejamos de lado a los demás colaboradores de la entidad para lo cual recomiendo que se involucre a todos para que sean conocedores de la manera de solucionar el problema y apoyar a las demás áreas si se llegase a presentar el mismo problema.

6. Basado en todos los aspectos que involucra el tener un buen clima laboral y como se ve reflejado en la calidad de atención se sugiere mantener y mejorar todos los aspectos ya mencionados para continuar con la calidad de atención actual y se debe Mejorar y mantener el conocimiento que tienen los trabajadores en cuanto el ofrecimiento de servicios similares y económicos capacitándolos para brindar una información más certera también para que aprendan a tratar con más amabilidad a los Usuarios Clientes.
7. La Localización, la disponibilidad del personal para la atención, la paciencia del personal y la atención personalizada se encuentran respaldadas y es fruto del buen clima laboral que se ha estado manejando por ello se recomienda mantener y mejorar los índices actuales claro no descuidar la apariencia del personal es importante porque ayuda en la confianza y que el trabajador se sienta identificado con la institución que pertenece a la institución lo ideal es que se promueva el uso de un uniforme único en la Municipalidad Distrital de Choras.
8. Mejorar el nivel de conocimiento del trabajador para brindar un mejor servicio y mejorar la temperatura en el ambiente de trabajo porque los colaboradores necesitan estar en un ambiente que no los agote, fatigue o duerma ya que en el Distrito De Choras hace mucho frío lo ideal es adquirir calefactores para controlar la temperatura del ambiente.
9. Se recomienda mejorar la infraestructura e instalaciones, comodidad mobiliaria en los ambientes gerenciales y administrativos

## REFERENCIAS

- A.L., G. S. (s.f.). *Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Sonora, México.
- Allport. (1974). *Conceptos de Percepción*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Blank, C. (12 de Setiembre de 2021). *Teoría de la percepción del consumidor*. Obtenido de La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/teora-de-la-percepcin-del-consumidor-6443.html>
- C.G., A., D.C., N., M.V., J., S.C., D., & V.M., E. (Mayo de 2012). *La calidad en el servicio al cliente del restaurante terraza 282*. Obtenido de Delegación Cuauhtémoc, D.F., México.
- Cevallos, C. M. (2008). *Modelo de la calidad de servicio al cliente para mejorar la comercialización de combustible en la estación de servicio El fogón, Latacunga*. Obtenido de Escuela Politécnica del Ejercito Sede Latacunga.
- Cultura S.A. (1999). *Cliente*. Obtenido de Diccionario de Marketing.
- Cultura S.A. (1999). *Definición de Cliente*. Obtenido de Diccionario de Marketing.
- Duran Janampa, D. D., & Medrano Miranda, K. (2013). *Clima organizacional en la comisaría PNP, Huánuco, Huanuco*. Obtenido de Policía Nacional del Perú.
- Enrique, M. d. (1999). *Cultura de la calidad de servicio*. Obtenido de Editorial Trillas.
- Flores, J. C. (Setiembre de 2008). *Sistema de Información para la configuración y aplicación de encuestas de clima laboral, Lima, Perú*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garcia, E., & Grau, R. (1998). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*. Obtenido de Universidad Jaume, Castellón de la Plana, España: Schneider
- Gardey, J. P. (12 de Setiembre de 2021). *Definición de Compañero*. Obtenido de Definición.de: <http://definicion.de/companero/>



- Gobierno de Chile, Servicio Civil. (Diciembre de 2012). *Orientaciones para la gestión del clima laboral en los servicios públicos*. Obtenido de Dirección Nacional del Servicio Civil y Subdirección de Desarrollo de las Personas, Chile: <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uid=4414fd70-4cf0-4fb4-a305-dbbb912ad578>
- Gonzalez Burboa, A., Manriquez, C., & Venegas, M. (Diciembre de 2014). *Clima Organizacional en una dirección de administración de salud Municipal*. Obtenido de Universidad de Concepción, Chile: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300005](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300005)
- González, M. R. (2005). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la gerencia de administración y finanzas de la refinadora Costarricense de Petróleo S.A.* Obtenido de Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Facultad de ciencias empresariales, San José, Costa Rica.
- Hernández, A. P. (2013). *El Liderazgo eficaz, factor determinante para el clima organizacional de las empresas*. Obtenido de Universidad EAN, Facultad de administración, finanzas y ciencias económicas, Bogotá D.C.
- Hevia, L. (14 de Noviembre de 2015). *Comportamiento Organizacional: Un enfoque de Sistemas y Gestión*. Obtenido de Universidad Técnica Federico Santa María: [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.inf.utfsm.cl%2F~lhevia%2Fasignaturas%2Fsdeg%2Ftopicos%2FComportamiento%2F1-05\\_Bases\\_Conceptuales.ppt&wdOrigin=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.inf.utfsm.cl%2F~lhevia%2Fasignaturas%2Fsdeg%2Ftopicos%2FComportamiento%2F1-05_Bases_Conceptuales.ppt&wdOrigin=BROWSELINK)
- Lama, M. d. (1999). *Cultura de la Calidad de Servicio*. Obtenido de Editorial Trillas, México.
- Mae. (08 de Octubre de 2021). *El clima laboral: “¿Qué es y cómo mejorar el ambiente en el trabajo?”* Obtenido de Efficcy CRM: <https://www.efficcy.com/es/clima-laboral/>
- Manzanilla, V. H. (16 de Noviembre de 2015). *Definición de Liderazgo*. Obtenido de Liderazgo Hoy: <https://www.liderazgohoy.com/que-es-un-lider/>
- Meza, B. M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar picante"*. Obtenido de

Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO:  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/351>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (12 de Abril de 2008). *Boletín N°39 de Economía Laboral, Las Condición de trabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:  
[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (12 de Abril de 2008). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:  
[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

Perez, M. M. (12 de Setiembre de 2021). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

Perez, M. M. (09 de Octubre de 2021). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

PHILIP, K. (2003).

Porto, J. P., & Gardey, A. (2011). *Definición de Compañero*. Obtenido de Definición.de:  
<http://definicion.de/companero/>

R., L., B., J., & M., Y. (Enero de 2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños, Surco, Lima*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados:  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1676/Tesis\\_Munoz\\_Balbuena\\_Roldan\\_Correcci%C3%B3n%20final.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1676/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%C3%B3n%20final.pdf?sequence=1)

Rock Content. (08 de Octubre de 2021). *Clima organizacional: “¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?”* Obtenido de rockcontent blog:  
<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

Rolando Palacios, J. J., & Sánchez López, A. G. (2016). *El Clima Laboral y su Incidencia en la Calidad de Atención al Socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda N°289, Huánuco - 2015*. Obtenido de Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

- Roldán, P. N. (07 de Enero de 2017). *Organización*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Salinas, O. J. (20 de Enero de 2001). *La relación jefe-subordinado*. Obtenido de Gestioptis: <https://www.gestioptis.com/relacion-jefe-subordinado/>
- Salinas, O. J. (20 de Enero de 2001). *La Relación Jefe-Subordinado*. Obtenido de Gestioptis.com: <https://www.gestioptis.com/relacion-jefe-subordinado/>
- Significados.com. (09 de Octubre de 2021). *Definición de Conflicto*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/conflicto/>
- Tahis, Q. (28 de Julio de 2007). *El Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Gestioptis.com: <https://www.gestioptis.com/el-comportamiento-organizacional/>
- Ucha, F. (Junio de 1012). *Satisfacción al cliente*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Ucha, F. (Octubre de 2008). *Servicio*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>
- Ucha, F. (Octubre de 2008). *Servicio*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>
- Ucha, F. (Noviembre de 2009). *Atención al cliente*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Ucha, F. (Noviembre de 2009). *Servicio al Cliente*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Ucha, F. (Marzo de 2014). *Definición de Frustración*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/frustracion.php>
- Ucha, F. (Marzo de 2014). *Frustración*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/frustracion.php>
- Universidad de Champagnat. (20 de Julio de 2020). *Clima laboral: “¿Qué es?”, diagnóstico y métodos de investigación*. Obtenido de Gestioptis: <https://www.gestioptis.com/clima-laboral/>

- Universidad de las Américas Puebla. (12 de Setiembre de 2021). *Calidad de Servicio*. Obtenido de Universidad de las Américas, Puebla, México.
- Universidad de Murcia. (16 de Noviembre de 2015). *Necesidades, Motivaciones y Deseos*. Obtenido de Universidad de Murcia: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/motivacion.pdf>
- Universidad de Murcia. (12 de Setiembre de 2021). *Necesidades, Motivaciones y Deseos*. Obtenido de Universidad de Murcia, Docencia: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/motivacion.pdf>
- Uriarte, J. M. (09 de Marzo de 2020). *Clima Organizacional*. Obtenido de Características.co: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Vasquez, I. L. (Abril de 2010). *Diagnóstico y Propuesta del servicio al cliente para el agenciamiento aduanero en Almagiva S.A*. Obtenido de Almagiva S.A. Sucursal Cartagena Bogotá D.C., Colombia.
- Victor Hugo Manzanilla. (12 de Setiembre de 2021). “¿Qué es un Líder?” Obtenido de LiderazgoHoy: <https://www.liderazgohoy.com/que-es-un-lider/>
- Wikipedia. (12 de Setiembre de 2021). *Conflicto*. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

# ANEXOS

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**TÍTULO:** LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
<p><b>PG:</b> ¿Cómo Incide el Clima laboral de los trabajadores en la Calidad de atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Choras?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cómo incide la percepción de los trabajadores en la</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la incidencia del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar la</p>	<p><b>H1:</b> A menor clima laboral de los trabajadores, menor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.</p> <p><b>H0:</b> A mayor clima laboral de los trabajadores, mayor calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p>	<p><b>VI:</b></p> <p>CLIMA LABORAL</p>	<p>Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y</p>	Percepción	Actitudes	Escala
					Características	Factores	Escala
					Comportamiento	Actitudes	Escala
					Relaciones Interpersonales	Acciones	Escala

<p>calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?</p>	<p>incidencia de la percepción de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.</p>	<p><b>HE1:</b> La percepción de los trabajadores no influye en la Calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco,</p>		<p>Negativas.</p>			
<p><b>PE2:</b> ¿Cómo incide las características del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar la incidencia de las características del</p>	<p><b>HE2:</b> Las características del clima Laboral de los trabajadores no influye en la Calidad de Atención en la</p>	<p><b>VD:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO CLIENTE</p>	<p>Son los atributos que se orientan a identificar</p>	<p>Atributos</p>	<p>Amabilidad, cortesía, velocidad.</p>	<p>Escala</p>
				<p>necesidades de los Usuarios Clientes al momento de recibir</p>	<p>Usuarios Clientes</p>	<p>Registro de Usuarios Clientes</p>	<p>Escala</p>
				<p>un servicio, para cubrir de manera</p>	<p>Producto s o Servicios</p>	<p>Servicios Administrativos</p>	<p>Escala</p>

<p>Municipalidad Distrital de Choras?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo incide el comportamiento de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cómo incide las relaciones interpersonales de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras?</p>	<p>clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la incidencia del comportamiento de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la incidencia de las relaciones</p>	<p>Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.</p> <p><b>HE3:</b> El comportamiento de los trabajadores no influyen en La calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.</p> <p><b>HE4:</b> Las relaciones interpersonales de los trabajadores no influyen en la calidad de atención de los trabajadores la Municipalidad Distrital de</p>		<p>óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Grado de Satisfacción</p>	<p>Número de usuarios</p>
--	---	---	--	--	---------------------	------------------------------	---------------------------



	interpersonales de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.	Choras, Provincia de Yarowilca, Región de Huánuco.					
--	--	--	--	--	--	--	--



## ANEXO 02



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, 2021.

**OBJETIVO:**

Determinar la incidencia del clima laboral de los trabajadores en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Choras.

**INVESTIGADOR:** ANGELO GIOVANNY SÁNCHEZ LÓPEZ

**Consentimiento / Participación voluntaria**

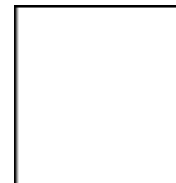
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



### Anexo 03: Instrumentos

#### CUESTIONARIO N°01 DIRIGIDO A LOS USUARIOS CLIENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, PROVINCIA DE YAROWILCA, REGIÓN DE HUÁNUCO, 2021.

Sr. Encuestado responda las preguntas marcando con una (X) con total sinceridad y de manera objetiva sobre su experiencia basada en la atención al usuario para garantizar los resultados del presente estudio, Gracias.

1. ¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
2. ¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
3. ¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica servicio por parte de la entidad?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
4. ¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
5. ¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
6. ¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
7. ¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?				

a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
8. ¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
9. ¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
10. ¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
11. ¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
12. ¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?				
a) Muy deficiente	b) Deficiente	c)Ni Deficiente, Ni eficiente	d) Eficiente	e)Muy Eficiente
13. ¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
14. ¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
15. ¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
16. ¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?				

a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
17. ¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
18. ¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?				
a) Muy Malo	b)Malo	c) Regular	d) Bueno	e) Muy Bueno
19. ¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?				
a) Muy Malo	b)Malo	c) Regular	d) Bueno	e) Muy Bueno
20. ¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
21. ¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto
22. ¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?				
a) Muy Malo	b)Malo	c) Regular	d) Bueno	e) Muy Bueno
23. ¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?				
a) Muy Bajo	b)Bajo	c) Ni Alto, Ni Bajo	d) Alto	e) Muy Alto

**CUESTIONARIO N°02 DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, PROVINCIA DE YAROWILCA, REGIÓN DE HUÁNUCO, 2021.**

Sr. Encuestado responda las preguntas marcando con una (X) con total sinceridad y de manera objetiva sobre su experiencia basada en la atención al usuario para garantizar los resultados del presente estudio, Gracias.

1. ¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?				
a) Nada Satisfecho	b) Poco Satisfecho	c) Regular	d) Satisfecho	e)Muy Satisfecho
2. ¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?				
a) No me agrada	b)Me agrada Poco	c) Regular	d) Me agrada	e) Me Agrada Mucho
3. ¿Cuán integrado se siente en esta institución?				
a) Nada Integrado	b) Poco Integrado	c) regularmente integrado	d) Integrado	e)Muy Integrado
4. ¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?				
a) Muy mala	b) Mala	c)Regular	d) Buena	e)Muy Buena
5. ¿Cuán adecuada es para usted la temperatura en su ambiente de trabajo?				
a) Muy mala	b) Mala	c)Regular	d) Buena	e)Muy Buena
6. ¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?				
a) Muy mala	b) Mala	c)Regular	d) Buena	e)Muy Buena
7. ¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?				
a) Incomodo	b) Poco Incomodo	c)Regularmente Incomodo	d) Cómodo	e)Muy Cómodo

8. ¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?				
a) Muy mala	b) Mala	c)Regular	d) Buena	e)Muy Buena
9. ¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
10. ¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
11. ¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
12. ¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
13. ¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
14. ¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?				
a) Nunca	b)Casi Nunca	c) Regularmente	d) Casi siempre	e) Siempre
15. ¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?				
a) Nunca	b)Casi Nunca	c) Regularmente	d) Casi siempre	e) Siempre

16. ¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?				
a) Nunca	b)Casi Nunca	c) Regularmente	d) Casi siempre	e) Siempre
17. ¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?				
a) Nunca	b)Casi Nunca	c) Regularmente	d) Casi siempre	e) Siempre
18. ¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
19. ¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
20. ¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?				
a) Inconforme	b)Poco Conforme	c) Regularmente Conforme	d) Conforme	e) Muy Conforme
21. ¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?				
a) Nunca	b)Casi Nunca	c) Regularmente	d) Casi siempre	e) Siempre
22. ¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
23. ¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?				



a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
24. ¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
25. ¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto
26. ¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?				
a) Muy bajo	b) Bajo	c)Regular	d) Alto	e)Muy Alto

## Anexo 04: validación de los instrumentos por expertos

### VALIDACIÓN POR JUECES

#### Hoja de instrucciones para la evaluación

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
<b>SUFICIENCIA</b>	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total

<p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: DR. EVER URIBE UZURIAGA CESPEDES      Especialidad: DOCTOR EN CCONTABILIDAD

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?	4	4	4	4
Características	¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada es para usted la temperatura en su ambiente de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?	4	4	4	4
	¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?	4	4	4	4
Comportamiento	¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?	4	4	4	4
	¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

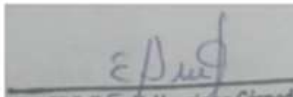


Relaciones Interpersonales	¿Cuán integrado se siente en esta institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Dr. CPC. Ever O. Uzuriaga Céspedes  
Mat. 398

**Firma y sello del experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: Dr. Ever Uribe Uzuriaga Céspedes

Especialidad: Doctor en Contabilidad

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atributos	¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?	4	4	4	4
	¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?	4	4	4	4	
Usuario Cliente	¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?	4	4	4	4
	¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica servicio por parte de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



	¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
Productos o Servicios	¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( x ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( x ) NO ( )

  
Dr. CPC. Ever U. Uzuriaga Céspedes  
Mat. 398

**Firma y sello del experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: MG. MARTIN GONZALEZ ACUNA Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?	4	4	4	4
Características	¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada es para usted la temperatura en su ambiente de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?	4	4	4	4
	¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?	4	4	4	4
Comportamiento	¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?	4	4	4	4





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



Relaciones Interpersonales	¿Cuán integrado se siente en esta institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Mg. MARTÍN GONZALES ACUÑA  
ADMINISTRADOR

Firma  experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: Mc. Martín Gonzales Acuña Especialidad: Gestión Pública

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atributos	¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?	4	4	4	4
	¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?	4	4	4	4	
Usuario Cliente	¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?	4	4	4	4
	¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica servicio por parte de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



	¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
Productos o Servicios	¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

**MG. MARTÍN GONZALES ACUÑA**  
 ADMINISTRADOR  
 CLAD N° 18477

Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: **Miguel B. Narvaez del Aguila** Especialidad: **Magister en gestión pública para el desarrollo social**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada item respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿En qué medida Le agrada trabajar en la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de su Remuneración y Beneficios recibe acorde al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	¿Cuán Conforme esta con el Sueldo que le paga la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué Nivel De Comunicación considera usted que Existe entre los jefes y empleados de la Empresa?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de gusto siente usted con el trabajo que le corresponde hacer?	3	3	3	3
	¿Qué nivel de Sensación de logro personal le suele dar Su trabajo?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de Estabilidad Laboral encuentra En la Empresa?	4	4	4	4
Características	¿Qué Nivel de Satisfacción tiene con respecto a la trayectoria de la Institución?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada Iluminación tiene usted en su espacio de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán adecuada es para usted la temperatura en su ambiente de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán seguro son las condiciones contra el fuego, sismo u otros accidentes en la empresa?	4	4	4	4
	¿Cuán cómodo le resulta Su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	¿Cuán Adecuadas son Las herramientas de trabajo?	4	4	4	4
Comportamiento	¿Qué Nivel de Percepción tiene Acerca de la existencia de preferencias laborales en la Institución?	3	3	3	3
	¿Qué nivel de preocupación tiene La empresa por fomentar buenas relaciones interpersonales?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza reuniones La institución con todo el personal?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia realiza La empresa reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos de sus trabajadores?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de igualdad de oportunidades existe entre los empleados en la Institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de trabajo de coordinación existe con las demás áreas y/o unidades de la empresa?	3	3	3	3



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Relaciones Interpersonales	¿Cuán integrado se siente en esta institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de apoyo tuvo los primeros días cuando ingresó a la institución?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de cooperación y colaboración existe En su equipo de trabajo, aun en momentos difíciles?	4	4	4	4
	¿Qué nivel de relación laboral y amical existe entre usted y sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido verbalmente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Alguna vez Ha sido agredido Físicamente por alguno de sus compañeros?	4	4	4	4
	¿Con qué Frecuencia Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la entidad?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y sello del experto  
DNI N°70782727



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: **Miguel B. Narvaez del Agulla** Especialidad: **Magister en gestión pública para el desarrollo social**  
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atributos	¿Cómo califica usted la calidad en general de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Ofrecimiento del trabajador de servicios similares y económicos?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Amabilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Localización del personal para la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Disponibilidad del personal en el momento de la atención?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Atención personalizada por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Paciencia del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la apariencia de los empleados de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna y esmerada en el aspecto administrativo?	4	4	4	4
	¿En qué medida Considera usted que el trato de la gerencia es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
¿Qué calificación merece la atención que brinda la presente institución?	4	4	4	4	
Usuario Cliente	¿Cómo califica usted el Periodo de Tiempo que esperó antes de que lo atendieran?	4	4	4	4
	¿Qué Opina con respecto a la Explicación básica servicio por parte de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Persuasión por parte del personal para efectuar el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la Igualdad en la atención por parte del personal?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el Tiempo para completar el servicio?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



	¿En qué medida Considera usted que el trato de los empleados es cordial, atento y oportuno?	4	4	4	4
Productos o Servicios	¿Qué nivel de Conocimiento considera usted que tiene el trabajador sobre el servicio?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la temperatura del ambiente (aire acondicionado)?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece la infraestructura e instalaciones de la institución?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad mobiliaria?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted la comodidad en los ambientes administrativos de la institución?	4	4	4	4
	¿Qué calificación merece el nivel de conocimiento que posee el personal respecto al servicio que ofrece la institución?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y sello del experto  
DNI N°70782727

## Anexo 05: Autorización para aplicación de instrumentos



### Municipalidad Distrital de Choras YAROWILCA – HUÁNUCO

Creado el 02 de febrero del 2001 – Ley N° 27414

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

Choras, 05 de noviembre del 2021

CARTA N° 010-2021- MDCH/A

Sr.  
ANGELO GIOVANNY SANCHEZ LOPEZ

ASUNTO : RESPUESTA A LO SOLICITADO

REFERENTE : SOLICITUD EXP. N° 1034

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted y expresarlo mis saludos cordiales a nombre de la Municipalidad al cual represento, y en respuesta al documento de la referencia se otorga la aceptación respectiva para que su persona pueda realizar el trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Choras, en horario de oficina, referente al tema "EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, PROVINCIA DE YAROWILCA, REGIÓN HUÁNUCO, 2021".

Sin otro particular y esperando que la información obtenida producto del trabajo de investigación pueda ser compartida con nuestra entidad me suscribo de Ud.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS  
ALCALDIA  
C. Daniel Soto Ponceano  
ALCALDE  
DNI: 7.09512

Cc.  
Archivo.

**¡Juntos lo lograremos con una gestión responsable!**

**Jr. Los Héroes y Jr. Maraón – Plaza de Armas Choras**



## **NOTA BIOGRÁFICA**

Angelo Giovanni Sánchez López, nació el 07 de noviembre de 1991 en el distrito de Amarilis, provincia de Huánuco en el departamento de Huánuco, cursó la etapa escolar del nivel inicial al secundario en el Colegio Seminario San Luis Gonzaga. En el 2010 ingresó a estudiar la carrera de Economía en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, graduándose como Economista en el año 2016. En el campo laboral, viene ejerciendo la docencia en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO**

En la Sala de Grados (Auditorio) de la Escuela de Posgrado, siendo las 13:00 horas, del día miércoles 13 DE DICIEMBRE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ	Presidente
Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	Secretario
Dr. Juan Jua TARAZONA TUCTO	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dra. Nárída del Carmen PATRANA DIAZ (Resolución N° 03403-2021-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Angelo Giovanni SANCHEZ LOPEZ.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: "LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, 2021".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de ..... dieciséis ..... ( 16 )  
 Equivalente a bueno ..... por lo que se declara aprobado .....  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 13:50 horas del día miércoles 13 DE DICIEMBRE 2023.

  
 .....  
**PRESIDENTE**  
 DNI N° 22418108

  
 .....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° 2240547

  
 .....  
**VOCAL**  
 DNI N° 40651399

Legenda:  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01873-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 083-2023-SOFTWARE  
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, el cual reporta un **25%** de similitud, correspondiente al interesado **Angelo Giovanni SANCHEZ LOPEZ**, de la tesis titulada: **LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, 2021**, cuya asesora es la Dra. Nerida del Carmen PASTRANA DIAZ; por consiguiente.

**SE DECLARA APTO**

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 12 de diciembre de 2023.



**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNHEVAL**

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE C HORAS, 2021**

AUTOR

**ANGELO GIOVANNY SANCHEZ LOPEZ**

RECuento DE PALABRAS

**23218 Words**

RECuento DE CARACTERES

**122409 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**125 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**562.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 12, 2023 10:39 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 12, 2023 10:41 AM GMT-5**

● **25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

- **25% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

## FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	13%
2	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	9%
3	<b>migestionadm.com</b> Internet	<1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
6	<b>buenastareas.com</b> Internet	<1%
7	<b>Instituto Tecnológico de Costa Rica on 2023-10-04</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22</b> Submitted works	<1%

## Reporte de similitud

9	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	<1%
10	<b>static.questionpro.com</b> Internet	<1%
11	<b>Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-05</b> Submitted works	<1%
12	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
13	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Internet	<1%
15	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Internet	<1%
16	<b>Universidad Continental on 2018-05-18</b> Submitted works	<1%
17	<b>examinar.net</b> Internet	<1%
18	<b>repositorio.ufadech.edu.pe</b> Internet	<1%
19	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
20	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-11</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

21	<b>dipalme.org</b> Internet	<1%
22	<b>Universidad del País Vasco on 2023-07-12</b> Submitted works	<1%
23	<b>tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com</b> Internet	<1%
24	<b>1library.co</b> Internet	<1%
25	<b>scribd.com</b> Internet	<1%

Descripción general de fuentes

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL**

**1. Autorización de Publicación:** *(Marque con una "X" según corresponda)*

Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestro	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	--------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	--------	--------------------------

*Ingrese los datos según corresponda.*

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
Título que otorga	

**2. Datos del (los) Autor(es):** *(Ingrese los datos según corresponda)*

Apellidos y Nombres:	SANCHEZ LOPEZ ANGELO GIOVANNY							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	70782608
Correo Electrónico:	Angelo1107@hotmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

**3. Datos del Asesor:** *(Ingrese los datos según corresponda)*

Apellidos y Nombres:	PASTRANA DIAZ NERIDA DEL CARMEN							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	22459224
ORCID ID:	0000 – 0001 – 8357 – 3012							

**4. Datos de los Jurados:** *(Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)*

Presidente	ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO
Secretario	PINCHI RAMIREZ WERNER
Vocal	TARAZONA TUCTO JUAN JUIA
Vocal	
Vocal	
Accesorio	

**5. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la información en el Acta de Sustentación)</i>	2023							
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
Palabras claves	ATENCIÓN		CALIDAD		CLIMA LABORAL			
Tipo de acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Abierto	<input type="checkbox"/>	Cerrado*	<input checked="" type="checkbox"/>	Restringido*	<input type="checkbox"/>	Periodo de Embargo	<input type="checkbox"/>
(*) Sustentar razón:								





VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE  
INVESTIGACIÓN



**6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

<b>Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> <i>(ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS, 2021
Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

**7. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas paginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	SANCHEZ LOPEZ ANGELO GIOVANNY	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, \_\_04\_\_ de \_\_abril\_\_ del 2024\_\_

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponde.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).