

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN GESTIÓN DE
PROYECTOS



CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA,
HUÁNUCO 2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACIÓN OPERATIVA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

TESISTA : BARRUETA SORIA DEILI MIRZA

ASESOR : Mg. JACHA ROJAS JOHNNY PRUDENCIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, que están presentes en todo momento de mi vida y me han impulsado a lograr mis sueños, entregándome día a día todo su amor; y a mi compañero de vida, que está conmigo en este proceso apoyándome. Les agradezco por tanto amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me ha guiado y me ha dado vida para llegar hasta aquí, también agradezco a mis maestros de la Unheval por compartir sus conocimientos en mi formación, para alcanzar el grado de Maestro.

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal. **Métodos.** Estudio observacional de tipo correlacional con 30 trabajadores pertenecientes al Municipio Distrital de Conchamarca, Huánuco, año 2021. Para el recojo de información se empleó una escala de clima organizacional y otra de calidad de servicio. El estadístico de Rho de Spearman fue utilizado en el contraste de hipótesis. **Resultados.** El 76,7 % de los servidores públicos manifestaron calidad de servicio alta y el 73,3 % indicaron clima organizacional favorable. Por otro lado, el clima organizacional se correlaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos, con $p=0,000$. Asimismo, la calidad de servicio de los servidores públicos se asocia significativamente con las dimensiones del clima organizacional como estructura ($p=0,000$), responsabilidad ($p=0,017$), recompensa ($p=0,000$), desafíos ($p=0,034$), relaciones ($p=0,001$), cooperación ($p=0,013$), normas ($p=0,041$), conflicto ($p=0,000$) e identidad ($p=0,004$). **Conclusiones.** El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores públicos en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco.

Palabras clave: clima organizacional, calidad de servicio, identidad, cooperación, municipio.

ABSTRACT

Objective. To determine the relationship between the organizational climate and the quality of service in municipal management. **Methods.** Correlational-type observational study with 30 workers belonging to the District Municipality of Conchamarca, Huánuco, year 2021. An organizational climate scale and a service quality scale were used to collect information. Spearman's Rho statistic was used to test hypotheses. **Results.** 76.7 % of public servants expressed high service quality and 73.3 % indicated a favorable organizational climate. On the other hand, the organizational climate is correlated with the quality of service of public servants, with $p=0.000$. Likewise, the quality of service of public servants is significantly associated with the dimensions of the organizational climate such as structure ($p=0.000$), responsibility ($p=0.017$), reward ($p=0.000$), challenges ($p=0.034$), relationships ($p=0.001$), cooperation ($p=0.013$), norms ($p=0.041$), conflict ($p=0.000$) and identity ($p=0.004$). **Conclusions.** The organizational climate is significantly related to the quality of service of public servants in the municipal management of the district of Conchamarca, Huánuco.

Keywords: organizational climate, quality of service, identity, cooperation, municipality.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema de investigación	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación	12
1.3 Viabilidad de la investigación	13
1.4 Formulación del problema.....	13
1.5 Formulación de objetivos	15
CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	17
2.1 Formulación de las hipótesis	17
2.2 Operacionalización de variables.....	18
2.3 Definición operacional de las variables	20
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	21
3.1 Antecedentes de la investigación.....	21
3.2 Bases teóricas.....	28
3.3 Bases conceptuales.....	29
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	38
4.1 Ámbito	38
4.2 Tipo y nivel de investigación	38
4.3 Población y muestra	38
4.4 Diseño de investigación	39
4.5 Técnicas e instrumentos	40
4.6 Técnicas para el procedimiento y análisis de datos	44
4.7 Aspectos éticos.....	44
CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
5.1 Análisis descriptivo.....	45
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	66
5.3 Discusión de resultados.....	81

5.4 Aporte de la investigación.....	82
CONCLUSIONES	84
SUGERENCIAS	85
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS.....	94

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existen cambios en casi todos los ámbitos de la vida. En este caso de la prestación de servicios, los usuarios tienen exigencias y requerimientos muy acordes a esta situación. Asimismo, sabemos que los servicios requieren un tratamiento diferente por su complejidad y lo profundo de su conceptualización. En el mismo sentido, se conoce que la calidad de servicio no puede ser observada; sin embargo, puede ser sentida y a la vez percibida, por ello la calidad de servicio tiene variaciones en respuesta a las diferentes opiniones vertidas por el usuario en este caso (Izquierdo, 2021).

Brindar servicios de calidad a las personas corresponde a uno de los grandes objetivos como política moderna en nuestro país. La calidad de servicio corresponde a uno de los constructos que aún no ha perdido vigencia ya que se continúa investigando en la administración (Jemes, Romero, Labajos y Moreno, 2018). Hoy en día, la calidad de servicio tiene mucha relevancia no solo dentro de la administración pública sino también de la privada, productos de muchos cambios a nivel mundial (Izquierdo, 2021). El Estado Peruano, por intermedio de la Secretaría de Gestión Pública (2020) respaldando la política de modernización al 2021, plantea alternativas de cambios con articulación adecuada para la garantía de brindar servicios de buena calidad.

La calidad del servicio entonces no corresponde a un concepto unidimensional, más por el contrario refleja un constructo multidimensional influenciada por múltiples factores (Brochado & Pereira, 2017). Para Albacete-Sáez et al., (2007) manifiesta que para comprender la calidad de servicio es muy necesario revisar las distintas características del servicio.

La calidad de servicio surge sobre todo cuando se exceden las expectativas de los usuarios cuando solicitan algún servicio (Izquierdo, 2021). La calidad de servicio además se encuentra muy interrelacionada con la variable satisfacción, y esto generará

que los usuarios recomienden y asimismo vuelvan por el servicio brindado (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018).

Por otra parte, hoy en día las organizaciones tienen muy en claro ofrecer a sus trabajadores un clima laboral bueno, ya que esto garantizará un buen desempeño del trabajador, que luego trascenderá en el éxito o sencillamente en el fracaso de la organización (Conexión ESAN, 2019). En el mismo sentido, una gran proporción de los trabajadores de empresas peruanas se encuentran en una situación de abandono del trabajo producto de un clima laboral desfavorable y esta situación tendría serias implicancias en la calidad de servicios hacia los usuarios (Andina, 2018).

Igualmente, Rondón (2020) informa que el clima organizacional es una temática clave dentro de una buena gestión de recursos humanos, por la doble implicancia tanto en los usuarios internos como en los usuarios externos.

En este contexto, el estudio plantea el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco, durante el periodo 2021.

El estudio se encuentra configurado a través de los apartados que siguen:

En capítulo I, se realiza la problemática del estudio, a través del fundamento, la justificación, las limitaciones y también las formulaciones, objetivos, hipótesis y las variables.

En capítulo II, se desarrolla el marco teórico sustentado por los estudios antecedentes, el cimiento teórico y las definiciones de la temática.

En el capítulo III, se desarrolla el proceso metodológico del estudio, con las secciones de tipo de estudio, población, instrumentos, procedimiento y análisis estadístico.

En el capítulo IV, se reportan los hallazgos de la investigación a través de su descripción e inferencia, también se discuten los resultados y se indica el aporte. Asimismo, se argumentan las conclusiones y sugerencias. Y se redactan las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

A nivel mundial todavía persisten los problemas donde los ciudadanos manifiestan quejas de los servicios de las organizaciones del Estado, dados por la burocracia y la ineficiencia que evidencian (Chung et al., 2017).

El enfoque al cliente ha hecho que los servicios impulsen una nueva concepción frente a la calidad del servicio. La calidad de estos servicios corresponde a una temática reciente de cierto nivel de complejidad por el perfil de sus servicios. Por su parte, Cantú (2006) asegura que la calidad de los servicios ha evolucionado a lo largo del tiempo, evidenciando cierta complejidad en su noción por las múltiples disciplinas que la aplican. Hoy en día esta concepción tiene aplicaciones en muy diversas disciplinas de los sectores con características de su servicio para la satisfacción del cliente en su búsqueda del servicio (Kotler, Bowen, y Makens, 2005).

Las entidades del Estado continuamente son objeto de múltiples reclamos de los ciudadanos traducándose en desaprobaciones de los gestores públicos, y esta problemática aún persiste pese a los esfuerzos innumerables al respecto (Herrera, 2018).

En América Latina el contexto antes mencionado no es distinto, ya que en las entidades públicas aún persisten discrepancias muy serias con los ciudadanos y que hoy en día no se han solucionado aún. Por ejemplo, en una municipalidad de Argentina, mediante los resultados de una investigación ponen de manifiesto que: “surgen problemas con las personas debido a la falta de comunicación, ya que muchas veces no se escucha al solicitante y por ende existen diversas barreras que impiden que se capte la información correcta, ya que el personal sólo se limita a brindar una opción de solución de la problemática a diversas dudas que posee el cliente” (Diciano, 2013, p. 51). Asimismo, en México

Hernández (2016) informa dentro de sus hallazgos que son muy similares a lo antes descrito, con una pésima gestión de las entidades públicas.

En el mismo sentido se tienen los hallazgos del Estado de Chile, donde aún son evidentes las limitaciones en la gestión del Estado vinculadas a la calidad de servicio sobre todo al tiempo de espera prolongada y la atención burocrática (González y Valverde, 2015).

En nuestro país, esta problemática también es muy evidente con deficiencias en la calidad de servicio, es decir con divorcios marcados entre la gestión pública y la atención de los ciudadanos (Herrera, 2018).

De acuerdo a las investigaciones de IPSOS, han logrado identificar factores muy relevantes que tienen relación a la parte burocrática, coordinación intersectorial y falta de recursos humanos y con capacitación deficiente (IPSOS, 2016).

En una investigación llevada a cabo por la Cámara de Comercio de Lima acerca de la situación de las municipalidades una tercera parte de los ciudadanos indican que estas entidades generan grandes brechas de burocracia para la atención (Cámara de Comercio de Lima, 2016).

Las barreras que se asocian en el divorcio entre las municipalidades del Perú y los ciudadanos sobresalen aspectos que tienen relación con la falta de capacitación, tiempo para ser atendido, demora en la resolución de problemas, falta de empatía de los usuarios internos, el clima de organización no saludable, entre otras (Chung et al., 2017).

Por otro lado, últimamente el clima organizacional es valorado como uno de los temas muy relevante al interior de una organización dando lugar a cambios asociados al incremento de la satisfacción con el trabajo que tendrán implicancias directamente en la calidad de servicio (Agudelo et al., 2019).

Ahora bien, estudiosos como Bernal et al., (2014) y Vilorio et al., (2016) sostienen que la temática del clima organizacional corresponde a uno de los

temas muy importantes para la salud pública, debido a que está vinculada de forma directa a la mejora continua y crecimiento de las organizaciones, ya que se podrán identificar indicadores claves sobre la calidad de vida de sus trabajadores.

Prado (2018), pone de relieve lo siguiente: “El trabajo más productivo, es el que sale de las manos de un hombre feliz”; esto se trasluce en indicar que un trabajador comprometido tiene implicancias directas en el desempeño del trabajador y esto a su vez en la eficiencia de la entidad.

Finalmente, las investigaciones sobre esta temática corresponden a herramientas que permiten monitorear los inconvenientes que pudieran presentar los trabajadores. Es decir, estos hallazgos permiten trabajar en aquellos cambios que tengan que ver por ejemplo con la resolución de conflictos, rotaciones, etc. (Rodríguez et al., 2020).

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Se justifica nuestra investigación porque:

A nivel teórico, esta investigación tiene una vinculación directa con la problemática, debido a que el clima organizacional garantiza el compromiso laboral de los trabajadores y este a su vez la calidad de servicio. Lo indicado en líneas anteriores corresponde a una prioridad a la que deben responder las entidades municipales en nuestro país.

También nuestra investigación será un referente teórico y empírico sobre la relación existente entre estas variables, situación importantísima para el abordaje de esta temática, con la posibilidad de ampliar el conocimiento conllevando a innovadores planteamientos acerca de la realidad abordada.

A nivel práctico, la presente investigación brindará un diagnóstico claro y detallado del clima organizacional, así como también de la calidad de servicio de un municipio de Huánuco, ya que con la información disponible es posible diseñar un plan de mejoras para promover un clima en el trabajo que ayude en

incrementar el compromiso laboral de cada trabajador que luego se verá reflejado en la calidad de servicio hacia los usuarios.

A nivel metodológico, la investigación establece insumos necesarios para la entidad abordada, como compromiso del estudio de investigación.

La importancia de esta investigación recae en que con este estudio daremos fundamentos en proporcionar evidencias sólidas acerca del clima organizacional para la mejora del desempeño del trabajador y, asimismo, tenga implicancias en la calidad de servicio en este tipo de entidades como el municipio.

La importancia de los hallazgos sobre todo asociados a la temática del clima organizacional estriba en reconocer las condiciones que influyen en las conductas laborales de los trabajadores y, con esta información disponible, plantear soluciones en la mejora del ambiente laboral de los servidores públicos y se garantice una atención de calidad a los usuarios externos que finalmente será para el cumplimiento de la misión de estas entidades.

1.3 Viabilidad de la investigación

El estudio resultó siendo viable, pues se contó con el apoyo y la predisposición de los servidores de ambos sexos, contratados y nombrados, a quienes tomé la encuesta.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión estructura y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.3 Objetivo General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

1.5.4 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión estructura y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Evaluar la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Medir la relación entre el clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Valorar la relación entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Conocer la relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Identificar la relación entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

- Conocer la relación entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Valorar la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.
- Medir la relación entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

2.1.2 Hipótesis Específicas

Ha₁: El clima organizacional en la dimensión estructura se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₂: El clima organizacional en la dimensión responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₃: El clima organizacional en la dimensión recompensa se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₄: El clima organizacional en la dimensión desafíos se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₅: El clima organizacional en la dimensión relaciones se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₆: El clima organizacional en la dimensión cooperación se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₇: El clima organizacional en la dimensión normas se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₈: El clima organizacional en la dimensión conflicto se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

Ha₉: El clima organizacional en la dimensión identidad se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de servicio.

Variable 2: Clima organizacional.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
VARIABLE 1:				
Calidad de servicio	Fiabilidad	Fiabilidad Elementos tangibles	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Capacidad de respuesta	Seguridad	Alto Medio Bajo	Ordinal

	Seguridad	Empatía	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Empatía		Alto Medio Bajo	Ordinal
VARIABLE 2:				
Clima organizacional	Estructura	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafíos Relaciones Cooperación Normas Conflicto Identidad	Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Responsabilidad		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Recompensa		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Desafíos		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Relaciones		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Cooperación		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal

	Normas		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Conflicto		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	Identidad		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal

2.3 Definición operacional de las variables

2.3.1 Calidad de Servicio

La medición fue mediante los componentes de: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Elementos tangibles en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems fueron resueltos con: (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre), el cual permitirá medir las categorías en los niveles de Alto, Medio y Bajo.

2.3.2 Clima organizacional

La medición fue a través de las dimensiones: Identificación con la institución, Recompensa, Responsabilidad, Relaciones, Desafíos, Cooperación, Normas, Conflicto y Estructura, en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems fueron resueltos con alternativas desde completamente en desacuerdo a completamente de acuerdo, lo cual ha permitidito medir las categorías Muy favorable, Favorable y Desfavorable.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

En Colombia, Agudelo (2020, p. 6) expresa lo siguiente:

El objetivo de esta investigación es realizar Evaluación de Clima Organizacional y Nivel de Desarrollo de la Creatividad en los Colaboradores del Centro de Desarrollo Comunitario Versalles del Municipio de Manizales, Departamento de Caldas, Colombia. Mediante una investigación de tipo descriptivo y diseño experimental. La evaluación de la información se realizará mediante el instrumento Test de Clima Organizacional (TECLA) modificado; con la incorporación de 45 ítems para conocer el Nivel de Desarrollo de la Creatividad en los Colaboradores. No obstante, cabe mencionar que no se procederá al desarrollo del trabajo de campo de la investigación. Puesto que, en la actualidad se presenta una emergencia en salud pública de importancia internacional por el coronavirus o comúnmente llamada COVID-19, afectando la aplicación del instrumento del presente estudio. Sin embargo, se opta y procede a la descripción exhaustiva de todo el procedimiento de campo desde el inicio hasta el final para así brindar los elementos necesarios y poder realizar la aplicación del instrumento en otro momento.

En Colombia, Agudelo et al., (2019, p. 10) realizaron una investigación.

El objetivo fue conocer cómo el clima organizacional influye en la percepción de la calidad de los servicios recibidos por parte de los usuarios. La investigación se planteó desde un enfoque cuantitativo, se elaboró a partir de un estudio empírico analítico correlacional que permitió determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y calidad del servicio. Para su desarrollo se aplicaron dos instrumentos tanto a usuarios como a trabajadores de todas las

áreas. En la medición del clima laboral se obtuvo una calificación de medianamente satisfactoria con unas puntuaciones 2.6, con más tendencia a la insatisfacción, evidenciando falencias en las variables liderazgo y participación. En los usuarios se determinó que la percepción de la calidad de los servicios es mayor en comparación con la expectativa del servicio, es decir que el servicio recibido superó las expectativas del servicio esperado, con una media de 5.56. Finalmente se determinó que para la IPS municipal de Cartago no existe correlación alguna entre el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios, en cuento a pesar de un clima organizacional medianamente satisfactorio con tendencia a insatisfactorio, se evidencia que la percepción de la calidad por parte de los usuarios supera sus expectativas.

En Ecuador, Cortez (2018, p. xiv) desarrolló un estudio, donde:

El objetivo fue conocer cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua; a su vez, busca mejorar el ambiente laboral en la municipalidad, a través de un liderazgo comprometido en el talento humano, estimulando a que los empleados tengan una mejor comunicación y su capacidad práctica sea de mejor manera obteniendo un mejor rendimiento laboral y productivo en sus servicios a la comunidad Pelileña y de tal manera mejorar su imagen institucional como municipalidad, buscando el progreso de la ciudad. Para desarrollar esta investigación se analizaron libros y revistas científicas, seguidamente se realizó el proceso de operalización de variables a partir del desarrollo de un cuestionario de 27 preguntas que fue aplicado a un universo de 63 personas, los datos recolectados fueron analizados e interpretados mediante la prueba Chi cuadrado X²; que fue efectuada con un nivel alfa de 0,05; además de ello se desarrolló la evaluación de desempeño a los funcionarios, de acuerdo a este

método nos permitió comprobar la hipótesis planteada, es decir, que el clima organizacional sí se relaciona con el desempeño laboral, es por esta razón que se debe mejorar el clima organizacional, que nos permita evaluar el desempeño laboral existente, y el rendimiento de los colaboradores para evitar un ambiente laboral hostil y un bajo desempeño laboral.

A nivel nacional

Asimismo, en Lima, Perú, Anchay (2021, p. xiii) indica:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, la metodología de investigación del presente trabajo es descriptivo y de nivel correlacional bajo un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 90 participantes, se analizaron las variables clima organización y calidad de servicio, con sus respectivas dimensiones, en el análisis se usaron cuestionarios destinados a recopilar los datos con una escala de Likert, como resultado nos muestra una relación significativa media entre clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Se encontró que existe una relación positiva media y significancia con un Rho de Spearman de 33 %, además de una sig de 0.001. Lo que indica que mientras mejor se refleje en la municipalidad un clima organizacional bueno, la atención al cliente se verá beneficiada puesto que se atenderá de la mejor forma.

En Tacna, Perú, Mendoza (2019, p. 15) efectuó un estudio:

El objetivo fue de determinar si existe relación entre el empowerment y la calidad de servicio que brinda el personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, durante el año 2017. El tipo de investigación fue básica, nivel relacional, diseño no experimental y

transeccional. Para medir la percepción de los niveles de empowerment, utilizó el modelo de Whetten y Cameron (2011); para medir la calidad de servicio, se utilizó el modelo SERVQUAL. La población estuvo conformada por dos muestras, siendo un total de 592. La recolección de datos fue de tipo censal, obteniendo un total de 206 cuestionarios válidos para su procesamiento. Los resultados demostraron que el 55,83 % del personal que trabaja en la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa muestran una percepción indiferente del empowerment y el 64,56 % de los usuarios muestran que la calidad de servicio que brinda el personal es regular. Se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluye que la relación entre las variables es significativa y directa.

En Lima, Perú, Chung, García, Rupailla y Seminario (2017, p. 6) llevaron a cabo un estudio, donde:

El objetivo fue identificar los principales factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. Para ello se identificó tres variables de estudio que preliminarmente se reconocieron como los principales factores claves para la mejorar de la calidad del servicio: segmentar a los usuarios, reducir los procedimientos burocráticos y contratar personal calificado. El estudio fue de carácter cualitativo. La muestra la representaron los gerentes, jefes o asesores de las Municipalidades de Lima metropolitana que tengan contacto con la atención al ciudadano. La recolección de datos se realizó por medio de entrevistas con expertos, focus group, entrevistas a personas jurídicas y análisis de datos secundarios. Llegaron a la conclusión de que para mejorar la calidad de servicio en las municipalidades de Lima Metropolitana es necesario tener en cuenta los factores de segmentación de los usuarios, la reducción de los procedimientos burocráticos y la contratación de personal calificado, con la finalidad de desarrollar y aplicar estrategias de servicio al cliente

para cada segmento específico y mejorar el nivel de satisfacción actual del usuario.

En Apurímac, Perú, Romero, Cuya y Guzmán (2017, p. viii) realizaron una investigación que indica:

El objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad de servicio en tres municipalidades de la provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac. El trabajo abarcó una muestra de 103 trabajadores de la municipalidad y 170 habitantes del distrito. Encontraron que el clima organizacional en las municipalidades de San Jerónimo y Andahuaylas es regular, y en Talavera es adecuado; los indicadores de “Identidad” y “Responsabilidad” fueron los más resaltados, debido al comportamiento de alcanzar objetivos por parte de los trabajadores. En cambio, los indicadores a reforzar que presentan debilidad son: “Riesgo” y “Conflicto” relacionado a la respuesta de percepción del ciudadano usuario de los servicios municipales. Se encontró que la calidad del servicio, desde la perspectiva del poblador, en las municipalidades de San Jerónimo, Andahuaylas y Talavera es inadecuada, lo cual concuerda con los factores de “Riesgo” y “Conflicto”. El indicador “Aspecto operativo” fue el más resaltado, y el focalizado que presenta debilidad fue el “Aspecto humano” por mayor interés para afianzar capacidades del recurso humano.

A nivel local

En Huánuco, Perú, Trinidad (2021, p. x) sintetiza lo siguiente:

En el presente trabajo de investigación se tratar el problema de la recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco. El principal objetivo trazado fue el de medir la relación que existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana. En el capítulo I se ha descrito el problema, los objetivos y

se ha previsto algunas limitaciones y las posibilidades de alcanzar el logro de los objetivos. En el capítulo II se ha incluido como antecedentes la conclusión de nueve trabajos de investigación, a nivel internacional, nacional y regional. De la misma manera se ha presentado el marco teórico relacionado tanto a la variable independiente como a la dependiente con sus respectivas dimensiones e indicadores. Se terminó este capítulo planteando las hipótesis y operacionalizando las variables. En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación y se define la población y la muestra en estudio. En el capítulo IV se presenta los resultados mediante cuadros y tablas como producto de la aplicación de nuestra encuesta que se constituye como instrumento de la presente investigación. Terminamos este capítulo con la contratación de hipótesis para lo que hemos empleado la tabla de valores de la correlación de Pearson. En el capítulo V, como discusión de resultados se han contrastado nuestros resultados con otros trabajos de investigación que hemos considerado como antecedentes. Concluye nuestro trabajo presentando las conclusiones y recomendaciones a la entidad que nos ha permitido su información para realizar nuestra investigación.

En Huánuco, Perú, Domínguez (2018, p. xi) realizó una investigación donde:

El objetivo principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, utilizó una muestra de 66 trabajadores administrativos entre nombrados, contratados permanentes y CAS de ambos sexos; los participantes fueron evaluados mediante dos instrumentos confiables y debidamente validados; para la variable Inteligencia emocional se aplicó el test de Bar-On, y para la variable clima organizacional se aplicó el cuestionario de Clima Laboral con escala de Likert. El resultado y análisis estadístico reveló

que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huanuco-2017, ni relación entre sus dimensiones intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional.

Y, en Huánuco, Perú, Tacuchi (2017, p. vii) llevó a cabo un estudio donde señala:

El objetivo fue determinar la relación existente entre La Comunicación Interna y el Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la comunicación esencial, que es lo primordial en cualquier otra institución, así como el Clima organizacional que se beneficie a todos los trabajadores para que así se puedan satisfacer todas sus necesidades laborales para el beneficio de la institución y población Jesusina, respetando las opiniones de los demás logrando aumentar la democracia. Se encuestó a 33 trabajadores (autoridades, gerente, subgerentes y trabajadores) de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Comunicación Interna y el Clima organizacional. Se encontró que existe una correlación positiva alta, entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una relación de 0.751 en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, ya que existe una relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional ya que estas variables son lo más esencial y van de la mano para que la institución sea eficaz y de la misma manera para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre las Autoridades y Trabajadores de diferentes departamentos de la Municipalidad, integrados y motivados para la conservación para contribuir con su trabajo para el logro de los objetivos de dicha Institución.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Modelo de calidad de servicios (modelo servqual)

El modelo SERVQUAL también llamado modelo PZB, ha sido formulado por los estudiosos Parasuraman y colaboradores con el propósito de dar una medición de la calidad de servicio a través de la percepción del usuario (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). Estos estudiosos definen el constructo de calidad de servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Muñoz, 1999, p. 57).

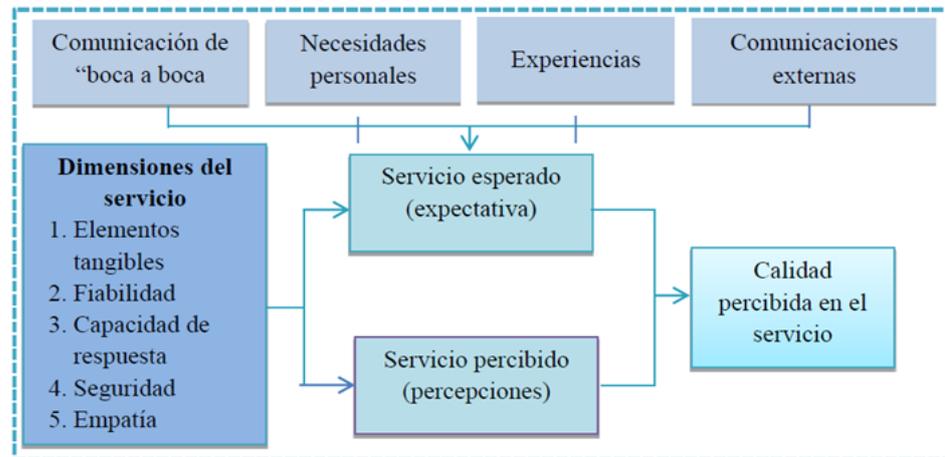
Parasuraman et al., (1998) iniciaron su estudio a partir del paradigma de la desconfirmación, con lo que pudieron establecer un instrumento para el recojo de información de la percepción de la calidad de servicio. Posteriormente pasaron de la medición de una calidad de servicio percibida a otra más cuantificable conocido como el SERVQUAL.

Estos estudiosos permitieron establecer las diferencias entre las expectativas y percepciones acerca de un servicio y esto refleja la calidad de servicio y la brecha identificada será acogida como indicador de mejora. La finalidad del SERVQUAL es identificar debilidades y fortalezas de la entidad asociadas a calidad del servicio (Mestanza, 2016).

El modelo corresponde a una medición cuantificable de la calidad de servicio, es decir la brecha entre las expectativas y las percepciones. Este planteamiento hoy en día es el más utilizado por el gran volumen de investigaciones al respecto (Mestanza, 2016).

A través de instrumentos de tipo estadístico, se ordenan las variables y se llega a generalizar el modelo como el más representativo de los modelos (Mestanza, 2016) (ver figura 1).

Figura 1. Modelo de evaluación del cliente



Fuente: Zeithaml (1992).

En general, el modelo entonces determina que el usuario espera un servicio (expectativa) y debe recibir, y es comparado con la prestación objetiva del servicio (percepción) y luego se reporta un juicio una vez culminada esta situación. En el mismo sentido, el modelo SERVQUAL, corresponde a una temática principal para que las entidades de servicios identifiquen el grado de satisfacción de sus usuarios externos, para elaborar planes de mejora cuya finalidad será un usuario satisfecho (Mestanza, 2016).

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Calidad de servicio

3.3.1.1 Definiciones

A través de la etimología el vocablo calidad surge del latín *qualitis*. De acuerdo a Chiavenato (2002), la calidad se refiere cuando se garantiza la satisfacción de los usuarios, llegando a cubrir sus expectativas.

Por su parte, Reeves y Bednar (1994), asegura que la calidad tiene numerosos enfoques hoy en día y se hallan vigentes no solo en el sector manufacturero sino también de servicios. Albacete (2004), Albacete et

al., (2007) y García (2001) señalan que la calidad se asocia a la situación económica en su tendencia. Recientemente surgen variables como las expectativas y las percepciones donde, según varios estudiosos como Albacete et al., (2007), Grönroos (1984) y Santomá (2004), la persona es la figura central y tiene el rol de juez y eje en esta temática.

Una concepción aceptada en el estudio, se encuentra referida a la calidad de servicio, es decir el servicio que se ofrece al usuario. Mele y colaboradores (1997) conceptualizan al servicio del usuario como el grupo de acciones que se relacionan para la entrega al paciente de un servicio en el momento oportuno.

El servicio está compuesto por aspectos cuantitativos y cualitativos en su desarrollo para satisfacer las necesidades del usuario (Berry et al., 1989). Por otra parte, la persona que recibe el servicio establecer un rango de percepción acerca del mismo (Zeithaml et al., 1993).

Últimamente, de mayor amplitud, Grocock (1986, p. 74) y Reeves y Bednar (1994, p. 29) definen la calidad de servicio como “grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente o de la satisfacción de las expectativas del mismo”. En el mismo sentido, Grönroos (1984, p. 33) afirma que “es el resultado de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban”. En ese sentido, la calidad de servicios se establece como aquella diferencia entre lo que espera y lo que obtiene (Kotler et al., 2005).

Asimismo, es necesario precisar el servicio público del privado, donde en el último la finalidad es el lucro. Otro elemento a considerar es que los servicios públicos son diferentes respecto a la prestación. Aróstegui (2014, p. 3), conceptualiza a la calidad como “un aspecto de la prestación del servicio de exigencia permanente, el mismo que es

construido desde indicadores técnicos cuyo cumplimiento conjunto consolidará la prestación del servicio en condiciones óptimas”.

Ahora trataremos sobre la valoración que tienen los usuarios respecto al servicio recibido. En primera línea, se halla Reboloso y colaboradores (2003, p. 69) donde pone de manifiesto varios criterios de forma específica, como:

- “Respeto: Tratar al cliente con cortesía y respeto y es un factor importante en la conexión del usuario con la entidad prestadora del servicio.
- Acceso: la facilidad de acceso es importante para una organización que atiende al usuario en un punto específico al cual sea fácil acceder. Esto no solo implica un punto físico, también puede ser un medio virtual, como sucede hoy en día con la tecnología a mano.
- Equidad: Se debe tratar con la misma cortesía y respeto a todos los usuarios. El Estado está obligado a no discriminar a las personas bajo ninguna situación como no sea cumpliendo la directiva de usuario preferencial que marca la ley.
- Comprensión: El usuario necesita que el servicio que se le brinda tome en cuenta sus condiciones particulares a fin de asegurarse que las soluciones brindadas realmente solucionarán su caso.
- Información completa y exacta: La cara visible del prestador del servicio es aquella persona que habla con el usuario y debe estar preparado adecuadamente para brindar una solución eficiente. Para ello debe tener información correcta de todo lo referente al servicio que se presta.

- Competencia técnica: el prestador del servicio debe ser competente en términos técnicos porque el usuario percibirá la calidad del servicio y luego juzgará la misma.
- Resultados: Cuando se solicita un servicio se espera ver cumplidas las expectativas que se tenían. El no cumplir a tiempo o poner trabas al trámite origina insatisfacción en el usuario. Este juzgará el servicio como de muy mala calidad, aunque este al final será bueno”.

Heras et al., (2009, p. 42) también informa varios criterios, como:

- “Ser siempre cordial. Es un imperativo social
- Reducir los tiempos de espera. Esto siempre es necesario sobre todo en los tiempos modernos.
- La información debe ser fidedigna y confiable. Para ello se debe conocer bien el servicio que se brinda.
- Cuidar la imagen del servicio. Implica cuidar el espacio y los recursos y personas involucradas en la prestación del servicio.
- Cumplir las estipulaciones de los contratos o acuerdos. Esto muchas veces es incumplido por parte de los servicios públicos.
- Trato profesional por parte del prestador del servicio. Esto es importante sobre todo cuando se presentan reclamos o quejas.
- Solucionar las necesidades y opiniones. Siempre se debe dar solución a las quejas o reclamos. Algunas veces son percepciones del usuario, pero esto también es importante para la mejora del servicio y la imagen de la institución.

- Los servidores deben ser preparados. Muchas de las dificultades con los usuarios se originan porque el que les atendió no estaba preparado para actuar de forma eficiente.
- Comunicación eficaz. La relación con los clientes se ve fortalecida cuando se tienen canales de comunicación en donde se puedan dar a conocer las características y requisitos de los servicios, pero también las expectativas y necesidades de los usuarios”.

3.3.1.2 Dimensiones

Las dimensiones son (Muñoz, 1999):

- **Fiabilidad.** Responde a un tipo de servicio correcto asociado a criterios como la seguridad, el cuidado, la fiabilidad y la puntualidad.
- **Elementos tangibles.** Se refieren a componentes que tienen relación con los ambientes de nosocomio, y denota criterios como la limpieza y el orden.
- **Capacidad de respuesta.** Está referido a la conducta evidente para brindar un servicio eficaz, rápido y oportuno hacia los usuarios.
- **Seguridad.** Corresponde a la credibilidad y honestidad cuando se brinda un servicio garantizando su bienestar.
- **Empatía.** Se refiere cuando se tiene la capacidad de entender los sentimientos, necesidades y emociones de otros.

3.3.2 Clima organizacional

3.3.2.1 Definiciones

El clima organizacional ha sido conceptualizado por múltiples estudiosos, donde encontramos a Drucker (1994, p. 43) quien lo define como “el espacio humano y físico en donde el trabajador lleva a cabo su labor, influye decisivamente en su satisfacción personal y esto dará como resultado una mayor o menor productividad según sea el estímulo recibido”.

Por su parte, Chiavenato (2002, p. 71) lo conceptualiza como “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”. Es decir, buscamos la satisfacción del usuario.

Y Brunet (2011, p. 112) lo define como “un componente multidimensional de elementos al igual que lo es el clima atmosférico y tiene elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado”, es decir, la persona que labora en la entidad concibe la situación en razón a la cobertura de sus necesidades.

3.3.2.2 Dimensiones

Según Litwin y Stringer (1968, p. 59) argumentan como dimensiones:

- **“Estructura.** Considera la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las condiciones estructurales de la organización tales como procesos, normas establecidas, regulaciones, entre otros.
- **Responsabilidad.** Percepción sobre la autonomía que posee un trabajador con respecto a su labor en el centro de trabajo.
- **Recompensa.** Referido a la percepción que tiene el trabajador sobre la seguridad de la recompensa total al cumplir de manera adecuada sus funciones.

- **Desafíos.** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.
- **Relaciones.** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.
- **Cooperación.** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.
- **Normas.** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.
- **Conflicto.** Considera las situaciones en las cuales pueden suscitarse conflictos entre los trabajadores de una organización originados por agentes internos o externos. Se entiende que el conflicto puede ser una oportunidad de mejorar algunos aspectos de comunicación en la organización.

- **Identidad.** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”.

3.3.3 Municipalidades

3.3.3.1 Definiciones.

Según García (2010) las municipalidades son entendidas como aquellas entidades que se ha descentralizado a nivel local y que esta es razón de la voluntad del pueblo.

La municipalidad, dice García (2010, p.1) es “un órgano que forma parte del aparato del Estado, fue creada con el objetivo de descentralizar las funciones del Estado para tener mayor y mejor alcance sobre las necesidades reales de la población. Para cumplir con sus funciones posee personalidad jurídica, autonomía política, económica y administrativa”.

3.3.3.2 Tipos

García (2010) indica:

- Municipalidades distritales, se refieren a la delimitación de un área geográfica llamada distrito.
- Municipalidades provinciales, tienen el abordaje de gestión bajo una delimitación geográfica conocida como provincia.
- Municipalidades de centros poblados, se refieren a la creación de entidades por ordenanza de los municipios provinciales.

3.3.3.3 Servicios que brindan las municipalidades

Los servicios fundamentales ofrecidos son (Paredes, 2010, p.83):

- “Seguridad Ciudadana, por medio del servicio de vigilancia de serenazgo se busca brindar seguridad a los ciudadanos para transitar libremente por cualquier calle del distrito y a cualquier hora del día.
- Áreas verdes, se brinda el servicio de creación y mantenimiento de parques y jardines públicos para contribuir de esa manera con el medio ambiente y una mejor calidad de vida para el ciudadano.
- Limpieza de calles, mediante este servicio se mantiene las calles, avenidas, parques limpios y con un adecuado cuidado para que los ciudadanos gocen de libre esparcimiento”.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

El estudio se realizó en el Municipio Distrital de Conchamarca, ubicado en el Jr. Unión S/N Plaza de Armas, distrito de Conchamarca, provincia de Ambo, departamento de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

Nivel de investigación

El estudio se ubicó en el nivel relacional, debido a que se buscó la relación de variables.

Tipo de investigación

Según las características del problema de investigación, la formulación del problema y los objetivos definidos, el estudio fue de tipo **descriptivo**.

En función a la ocurrencia de los hechos fue de tipo **prospectivo** ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.

De acuerdo al período de tiempo, el estudio fue de tipo **transversal**, porque se tuvo en cuenta un corte durante la investigación.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población estuvo conformada por el alcalde, regidores, gerentes, personal administrativo y de servicios que laboran en el Municipio Distrital de Conchamarca, que en total fueron 30 servidores públicos.

Tiempo del estudio:

El periodo del estudio fue durante el año 2021.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Unidad de análisis:

Servidores públicos.

Tamaño de muestra:

Debido a que la población fue pequeña se trabajó con todos ellos 30 servidores públicos.

Muestreo:

No fue necesario el empleo del muestreo.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

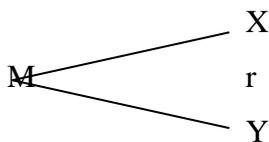
- Servidores públicos de ambos sexos
- Servidores públicos contratados o nombrados
- Servidores públicos con consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

- Servidores públicos destacados.

4.4 Diseño de investigación

El diseño empleado en el trabajo de investigación fue el diseño correlacional, según el siguiente esquema:



Donde:

M = Población Muestral

X = Variable 1

y = Variable 2

r = La relación probable entre las variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de psicometría.

4.5.2 Instrumentos

a. Escala de clima organizacional.

La cual estuvo conformada por información referida a las variables de caracterización como las sociodemográficas y las laborales. Asimismo, estuvo compuesta por 53 preguntas valoradas con respuestas de Completamente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Completamente de acuerdo (Anexo 03).

La categorización de la variable y sus dimensiones fueron:

Clima organizacional

Muy favorable 160 a 212

Favorable 106 a 159

Desfavorable 53 a 105

Estructura

Muy favorable 31 a 40

Favorable 20 a 30

Desfavorable 10 a 19

Responsabilidad

Muy favorable 22 a 28

Favorable 14 a 21

Desfavorable 7 a 13

Recompensa

Muy favorable 19 a 24

Favorable 12 a 18

Desfavorable 6 a 11

Desafíos

Muy favorable 16 a 20

Favorable 10 a 15

Desfavorable 5 a 9

Relaciones

Muy favorable 16 a 20

Favorable 10 a 15

Desfavorable 5 a 9

Cooperación

Muy favorable 19 a 24

Favorable 12 a 18

Desfavorable 6 a 11

Normas

Muy favorable	16 a 20
---------------	---------

Favorable	10 a 15
-----------	---------

Desfavorable	5 a 9
--------------	-------

Conflicto

Muy favorable	16 a 20
---------------	---------

Favorable	10 a 15
-----------	---------

Desfavorable	5 a 9
--------------	-------

Identidad

Muy favorable	13 a 16
---------------	---------

Favorable	8 a 12
-----------	--------

Desfavorable	4 a 7
--------------	-------

b. Escala de calidad de servicio.

Instrumento que constó de 22 enunciados con 5 alternativas (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) para la evaluación de la calidad de servicio (Anexo 03).

La valoración cualitativa de la variable y sus dimensiones fueron:

Calidad de servicio

Alto	81 a 110
------	----------

Medio	51 a 80
-------	---------

Bajo	22 a 50
------	---------

Fiabilidad

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Elementos tangibles

Alto 19 a 25

Medio 12 a 18

Bajo 5 a 11

Capacidad de respuesta

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Seguridad

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Empatía

Alto 19 a 25

Medio 12 a 18

Bajo 5 a 11

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Respecto a la validez, se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión de cinco jueces expertos relacionados al tema en estudio, donde por unanimidad emitieron un juicio favorable para la aplicación de los instrumentos de investigación (Anexo 04).

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach, donde la escala de clima organizacional obtuvo un coeficiente de 0,840 y la escala de calidad de servicio de 0,922, ambos valores representan alta confiabilidad.

4.6 Técnicas para el procedimiento y análisis de datos

Los procedimientos realizados para el desarrollo del trabajo de investigación fueron:

- a) Coordinación con las autoridades pertinentes.
- b) Preparación de la logística.
- c) Capacitación a encuestadores para la recolección de datos.
- d) Ejecución de prueba piloto.
- e) Aplicación de consentimiento informado
- f) Recolección de datos propiamente dichos en el tiempo programado.
- g) Control de calidad de la información.
- h) Proceso de análisis e interpretación de datos.

4.7 Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se cumplió con la aplicación de un consentimiento inform

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Características generales:

Tabla 01. Edad en años de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Edad en años	Frecuencia	%
19 a 25	9	30,0
26 a 32	11	36,7
33 a 39	3	10,0
40 a 45	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

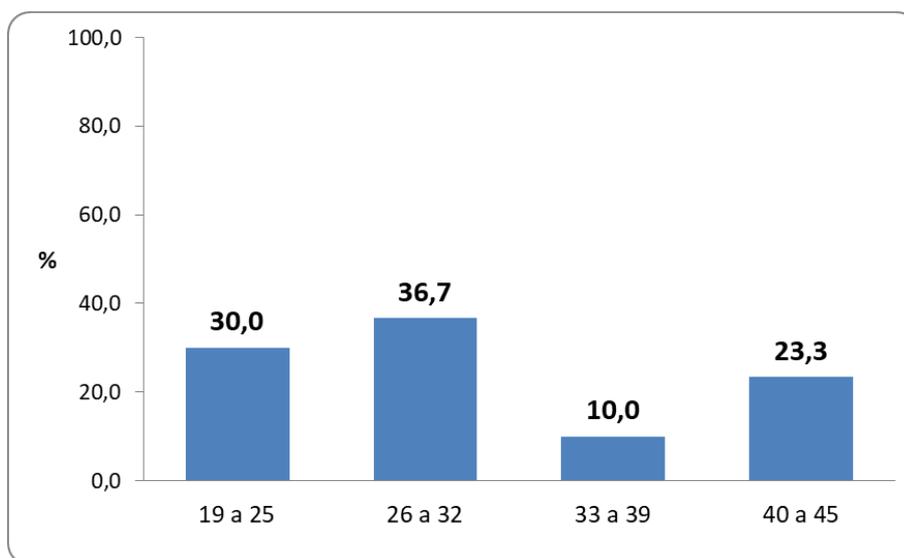


Gráfico 01. Porcentaje de trabajadores según edad en años del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En cuanto a la edad en años de los trabajadores en estudio, se encontró que predominaron del grupo de 26 a 32 años, seguidos del 19 a 25 años, de 40 a 45 años y en menor porcentaje fue del grupo de 33 a 39 años.

Tabla 02. Sexo de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	18	60,0
Femenino	12	40,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

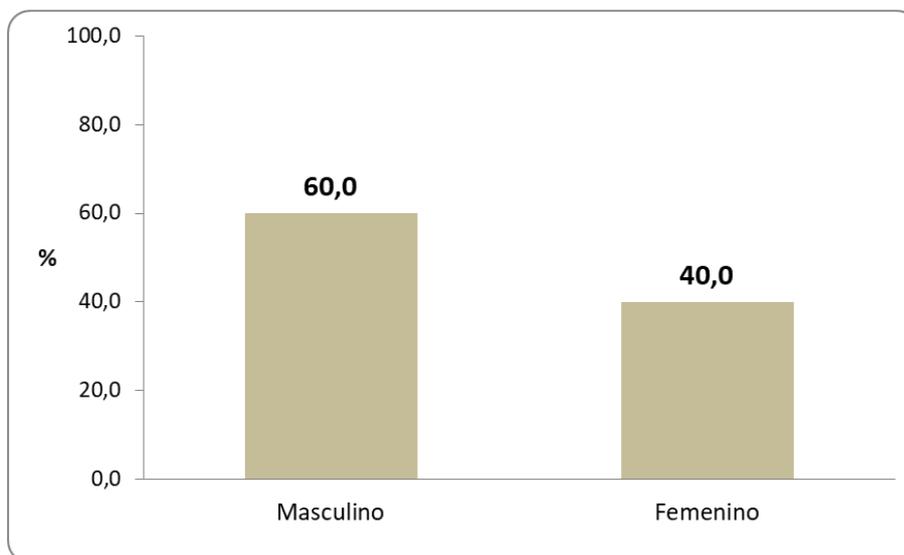


Gráfico 02. Porcentaje de trabajadores según sexo del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto al sexo de los trabajadores en estudio, se encontró que predominaron del sexo masculino y en menor porcentaje fueron los de sexo femenino.

Tabla 03. Estado civil de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero	18	60,0
Casado	2	6,7
Conviviente	6	20,0
Separado	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

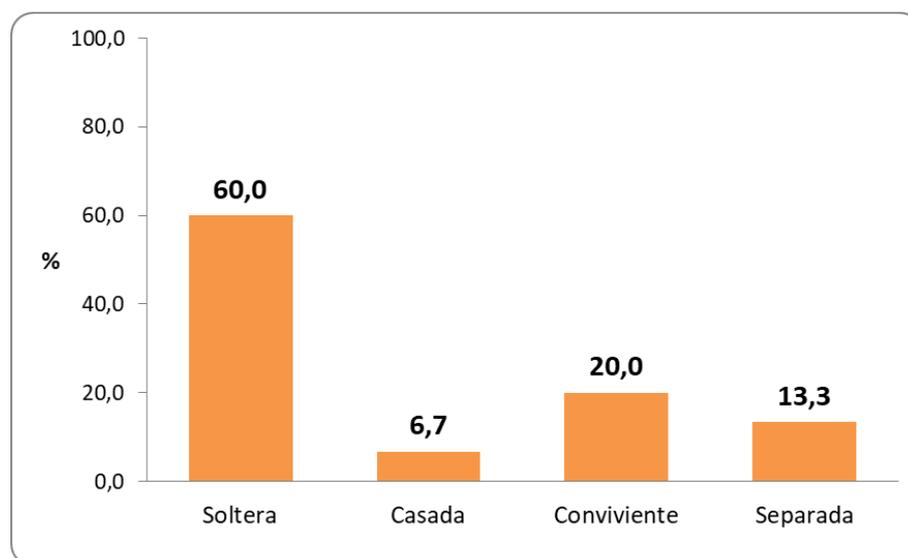


Gráfico 03. Porcentaje de trabajadores según estado civil del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Concerniente al estado civil de los trabajadores en estudio, se encontró que predominaron los de la condición soltero, seguidas de conviviente, separada y en menor porcentaje la condición de casados.

Tabla 04. Grado de instrucción de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Grado de instrucción	Frecuencia	%
Primaria	1	3,3
Superior	29	96,7
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

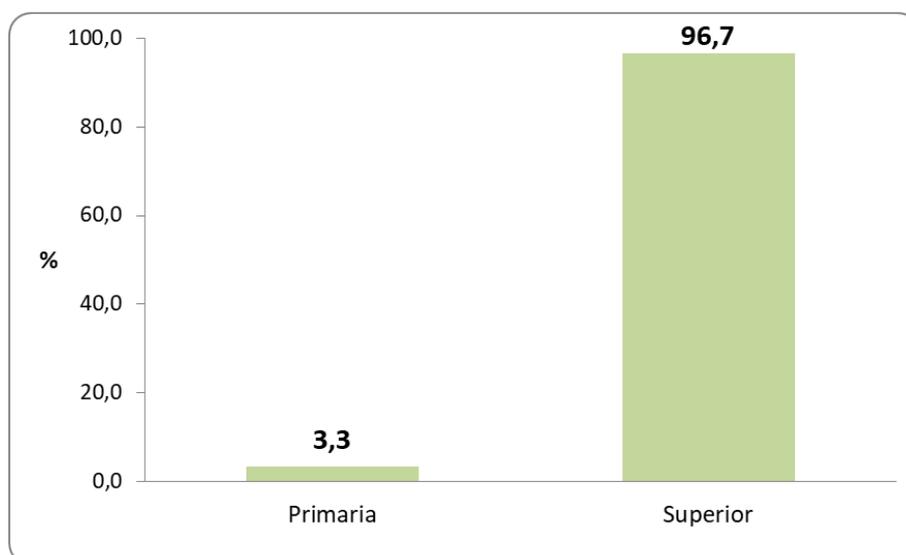


Gráfico 04. Porcentaje de trabajadores según grado de instrucción del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Con respecto al grado de instrucción de los trabajadores en estudio, se encontró que predominaron los de la educación superior y uno de ellos tuvo la educación primaria.

Tabla 05. Condición de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Condición	Frecuencia	%
Alcalde	1	3,3
Regidor	6	20,0
Gerente	4	13,3
Personal administrativo	18	60,0
Personal servicios	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

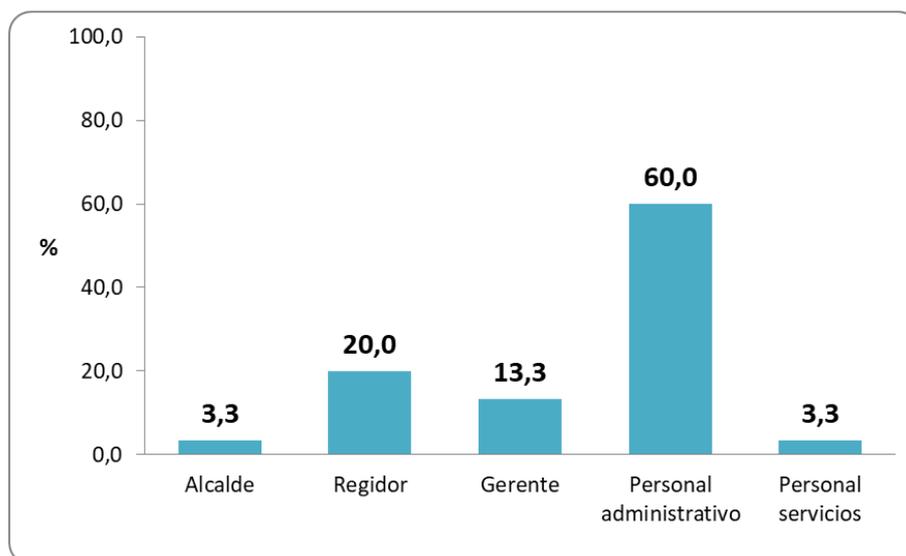


Gráfico 05. Porcentaje de trabajadores según condición del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En razón a la condición de los trabajadores en estudio, se encontró que predominaron el personal administrativo, seguidos de regidor, gerente y uno de ellos fueron alcalde y personal de servicios, cada una.

5.1.2 Características de clima organizacional:

Tabla 06. Percepción del clima organizacional en la dimensión estructura de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Estructura	Frecuencia	%
Muy favorable	16	53,3
Favorable	13	43,3
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

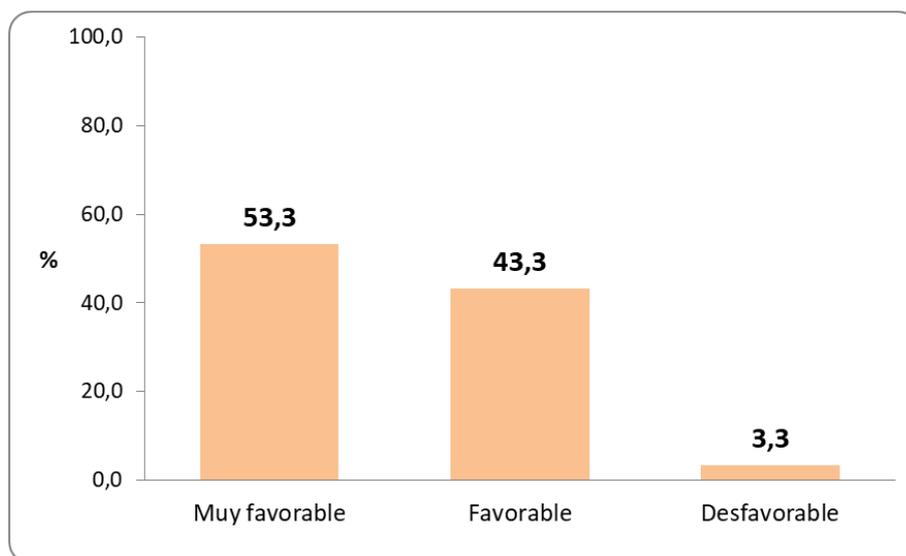


Gráfico 06. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión estructura del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En cuanto a la percepción del clima organizacional en la dimensión estructura, se encontró predominio de la percepción muy favorable, seguidos de favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 07. Percepción del clima organizacional en la dimensión responsabilidad de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Responsabilidad	Frecuencia	%
Muy favorable	4	13,3
Favorable	25	83,3
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

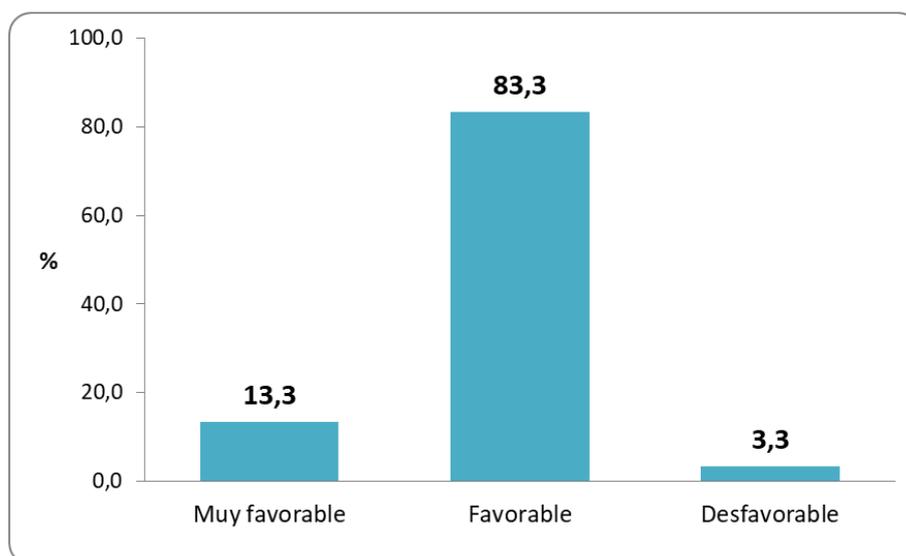


Gráfico 07. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión responsabilidad del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En razón a la percepción del clima organizacional en la dimensión responsabilidad, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 08. Percepción del clima organizacional en la dimensión recompensa de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Recompensa	Frecuencia	%
Muy favorable	3	10,0
Favorable	26	86,7
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

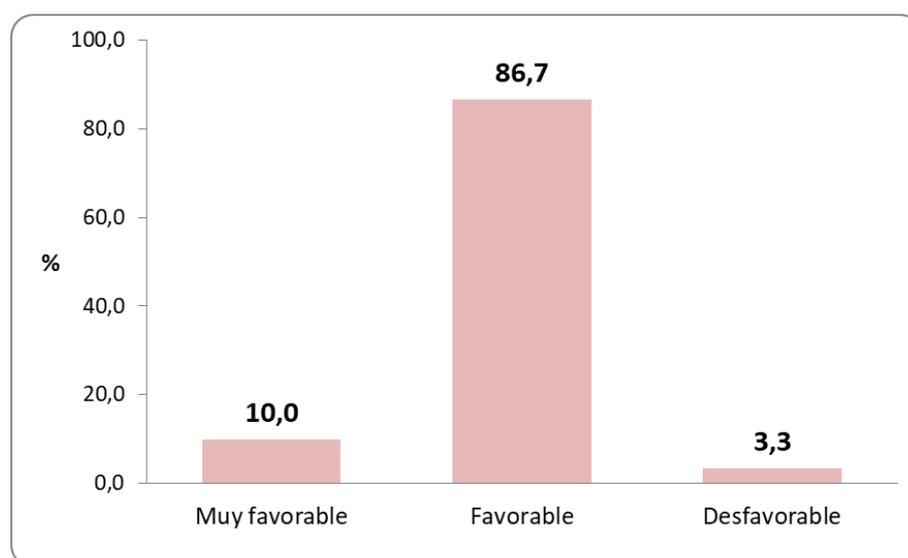


Gráfico 08. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión recompensa del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Con respecto a la percepción del clima organizacional en la dimensión recompensa, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 09. Percepción del clima organizacional en la dimensión desafíos de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Desafíos	Frecuencia	%
Muy favorable	2	6,7
Favorable	27	90,0
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

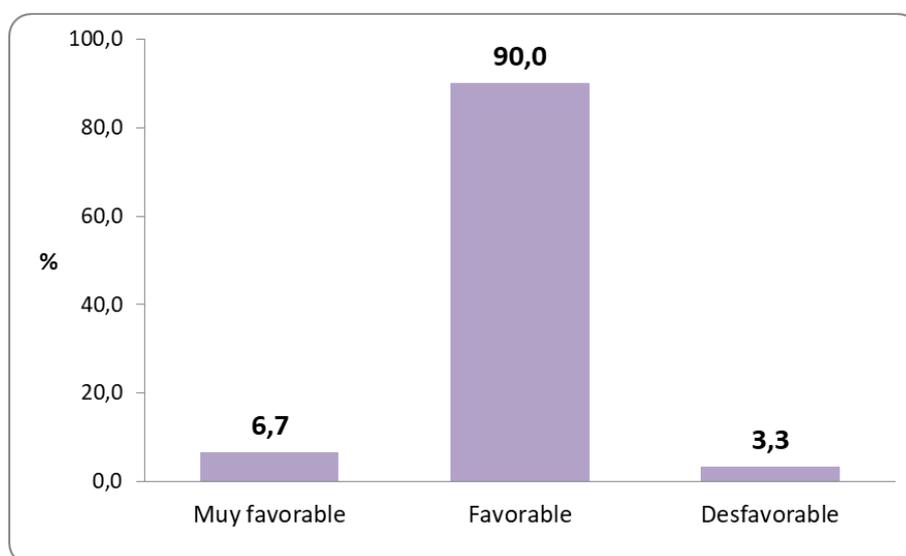


Gráfico 09. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión desafíos del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto a la percepción del clima organizacional en la dimensión desafíos, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 10. Percepción del clima organizacional en la dimensión relaciones de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Relaciones	Frecuencia	%
Muy favorable	4	13,3
Favorable	25	83,3
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

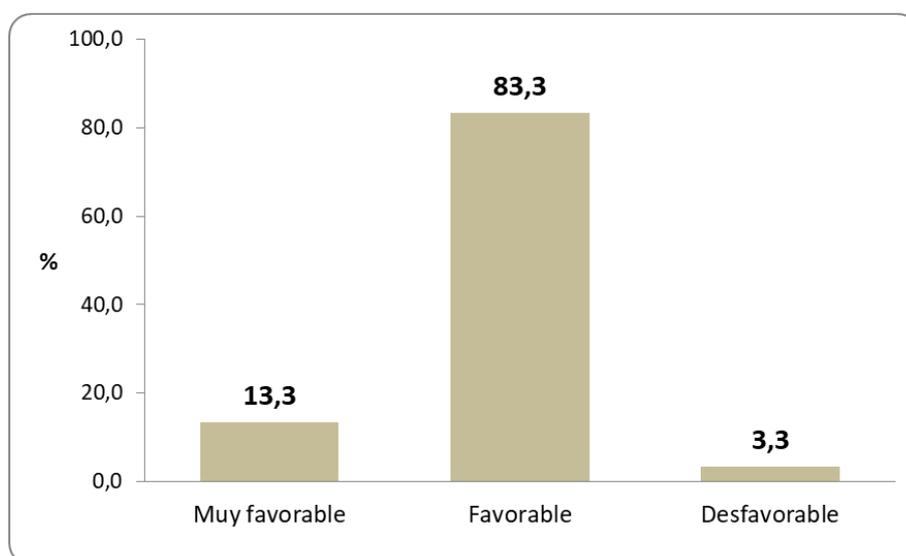


Gráfico 10. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión relaciones del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En lo que respecta a la percepción del clima organizacional en la dimensión relaciones, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 11. Percepción del clima organizacional en la dimensión cooperación de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Cooperación	Frecuencia	%
Muy favorable	12	40,0
Favorable	17	56,7
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

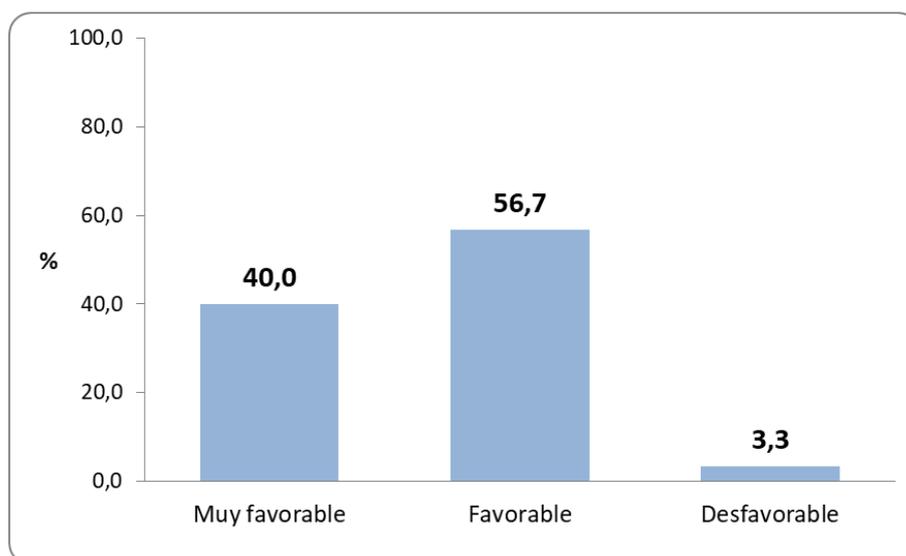


Gráfico 11. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión cooperación del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Frente a la percepción del clima organizacional en la dimensión cooperación, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

Tabla 12. Percepción del clima organizacional en la dimensión normas de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Normas	Frecuencia	%
Muy favorable	10	33,3
Favorable	20	66,7
Desfavorable	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

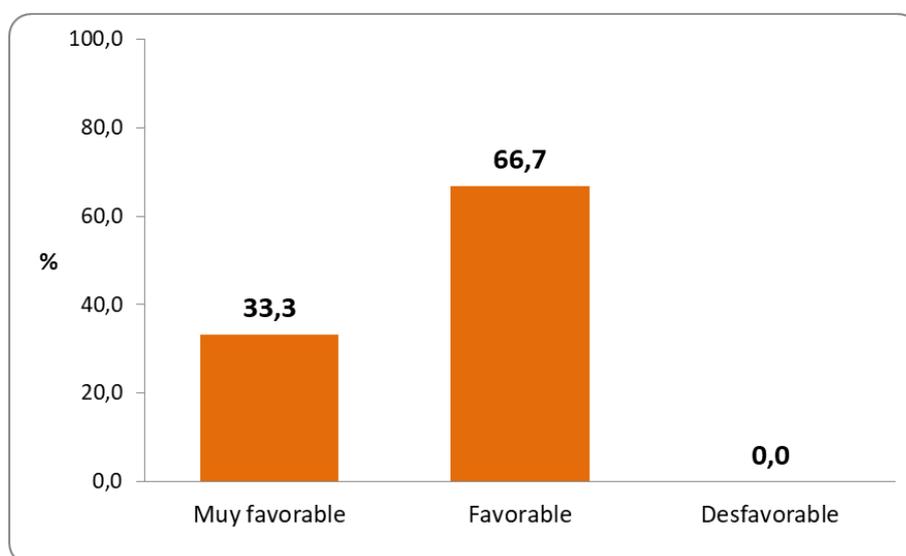


Gráfico 12. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión normas del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Concerniente a la percepción del clima organizacional en la dimensión normas, se encontró predominio de la percepción favorable y seguidos de muy favorable.

Tabla 13. Percepción del clima organizacional en la dimensión conflicto de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Conflicto	Frecuencia	%
Muy favorable	1	3,3
Favorable	28	93,3
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

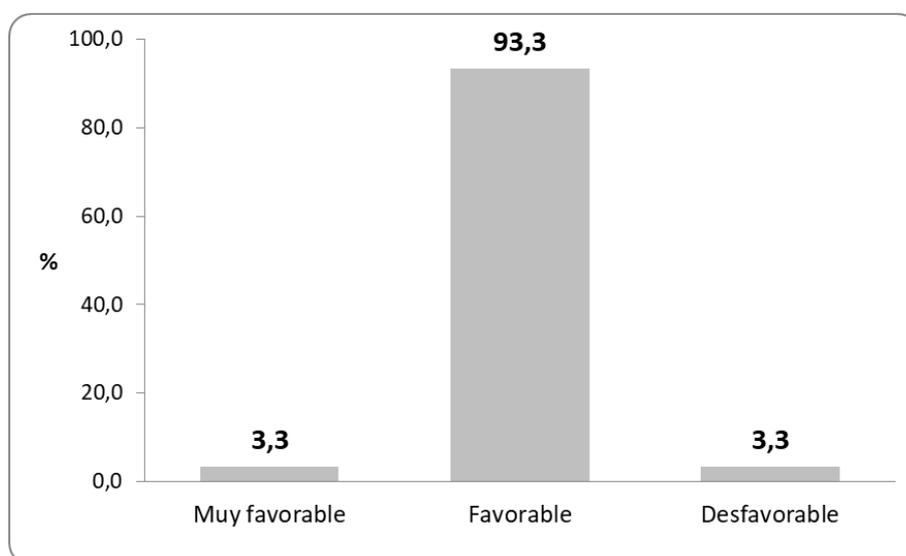


Gráfico 13. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión conflicto del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Relativo a la percepción del clima organizacional en la dimensión conflicto, se encontró predominio de la percepción favorable y uno de ellos mostró percepción muy favorable y desfavorable, cada una.

Tabla 14. Percepción del clima organizacional en la dimensión identidad de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Identidad	Frecuencia	%
Muy favorable	28	93,3
Favorable	2	6,7
Desfavorable	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

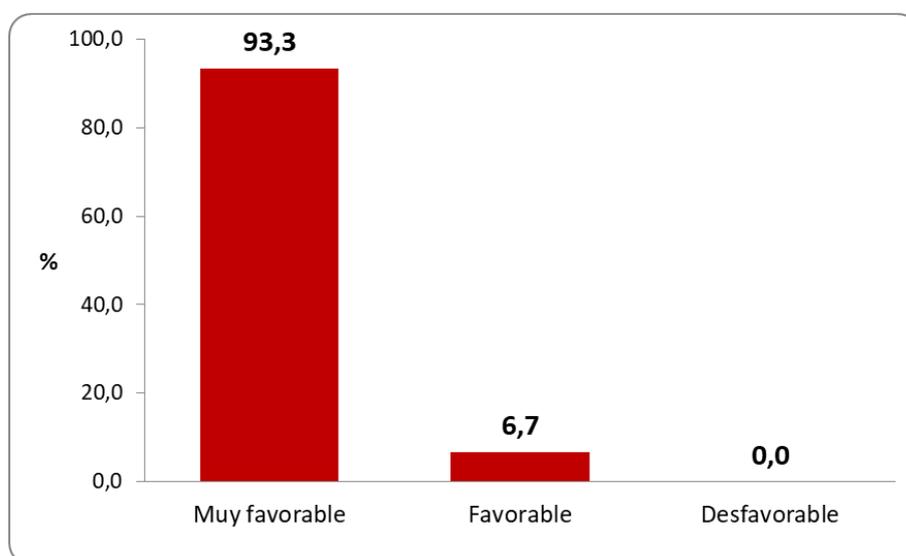


Gráfico 14. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional en la dimensión identidad del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto a la percepción del clima organizacional en la dimensión identidad, se encontró predominio de la percepción muy favorable y seguidos de favorable.

Tabla 15. Percepción del clima organizacional de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Clima organizacional	Frecuencia	%
Muy favorable	7	23,3
Favorable	22	73,3
Desfavorable	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de clima organizacional.

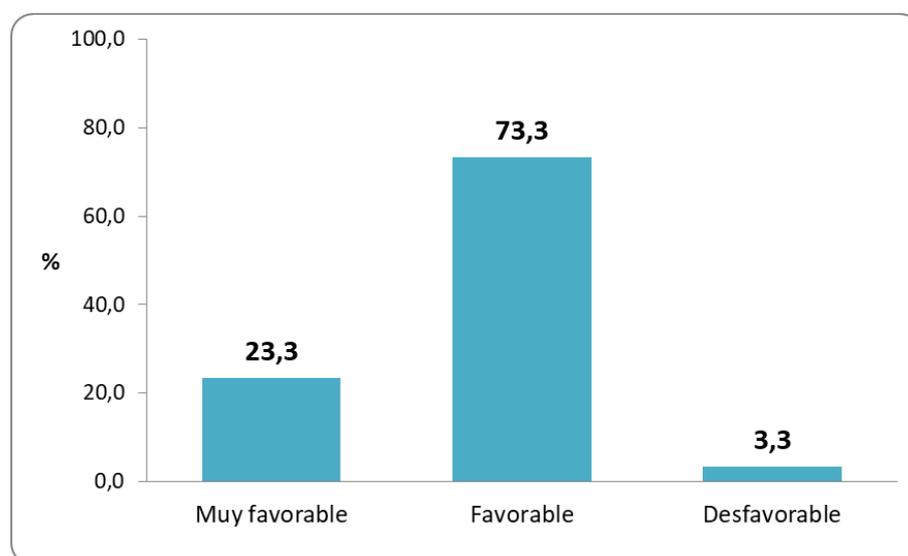


Gráfico 15. Porcentaje de trabajadores según percepción del clima organizacional del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En general, en cuanto a la percepción del clima organizacional de los trabajadores en estudio, se encontró predominio de la percepción favorable, seguidos de muy favorable y uno de ellos mostró percepción desfavorable.

5.1.3 Características de calidad de servicio:

Tabla 16. Percepción de la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Fiabilidad	Frecuencia	%
Alto	18	60,0
Medio	12	40,0
Bajo	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

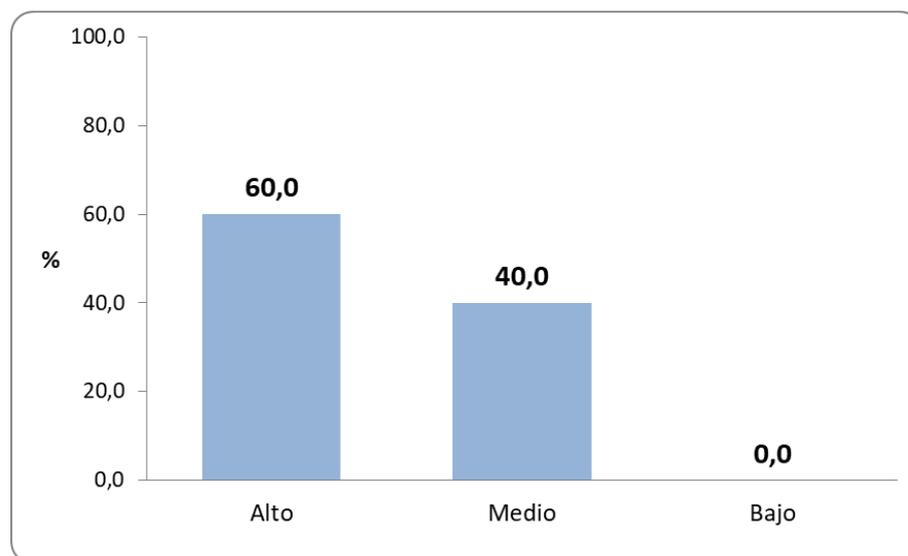


Gráfico 16. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Con respecto a la percepción de la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta y seguida de una calidad media.

Tabla 17. Percepción de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Elementos tangibles	Frecuencia	%
Alto	22	73,3
Medio	7	23,3
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

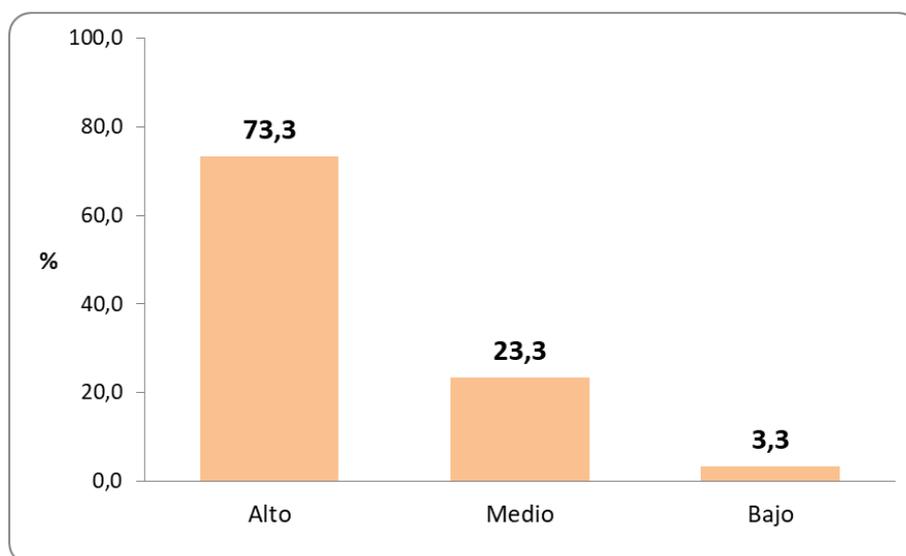


Gráfico 17. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Concerniente a la percepción de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta, seguida de una calidad media y uno de ellos presentó calidad baja.

Tabla 18. Percepción de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Capacidad de respuesta	Frecuencia	%
Alto	23	76,7
Medio	7	23,3
Bajo	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

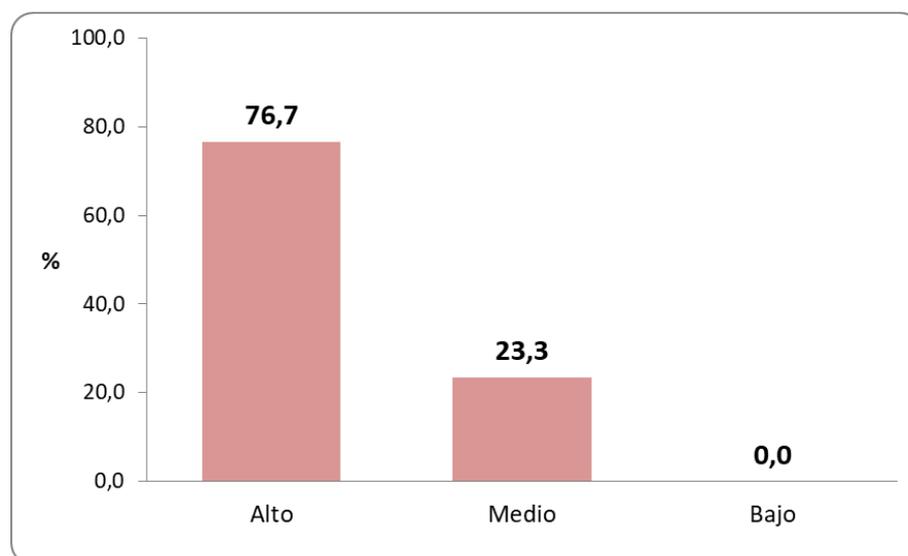


Gráfico 18. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto a la percepción de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta y seguida de una calidad media.

Tabla 19. Percepción de la calidad de servicio en la dimensión seguridad de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Seguridad	Frecuencia	%
Alto	25	83,3
Medio	5	16,7
Bajo	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

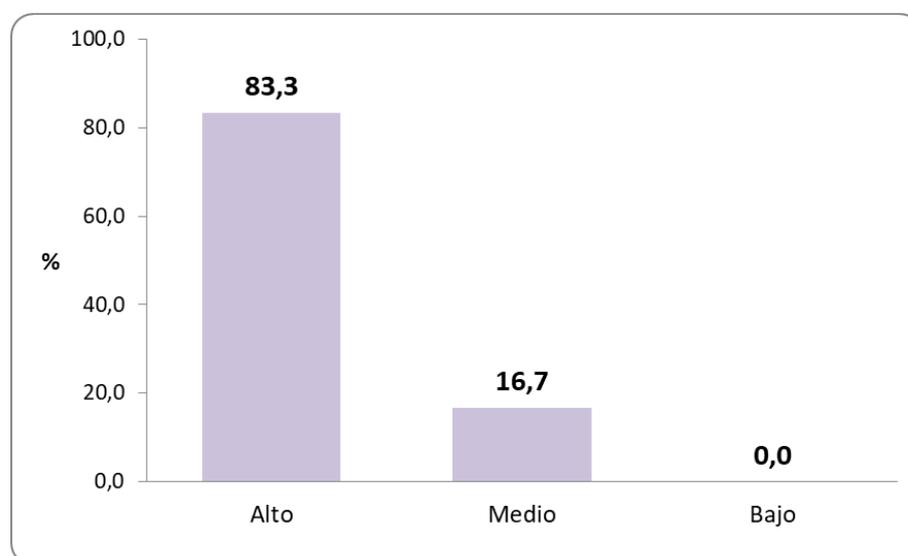


Gráfico 19. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio en la dimensión seguridad del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En razón a la percepción de la calidad de servicio en la dimensión seguridad de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta y seguida de una calidad media.

Tabla 20. Percepción de la calidad de servicio en la dimensión empatía de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Empatía	Frecuencia	%
Alto	20	66,7
Medio	9	30,0
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

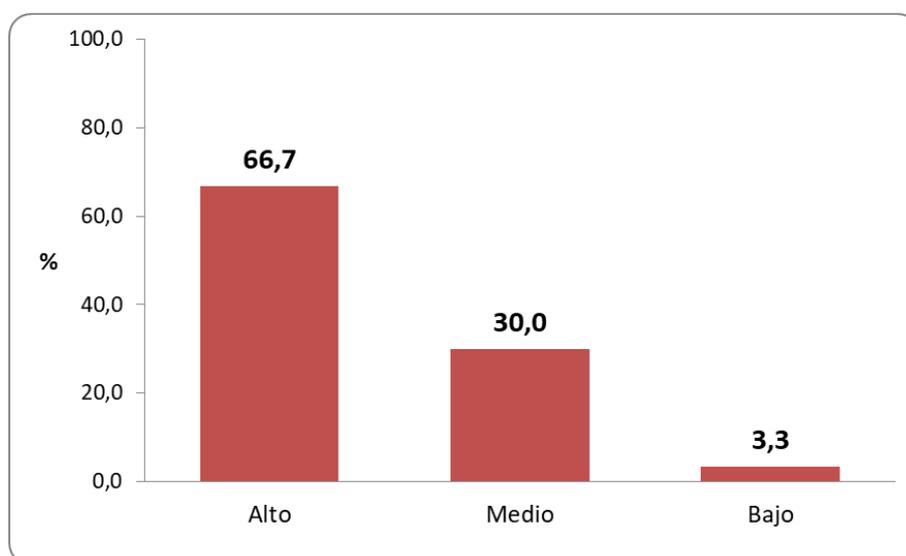


Gráfico 20. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio en la dimensión empatía del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Referente a la percepción de la calidad de servicio en la dimensión empatía de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta, seguida de una calidad media y uno de ellos presentó calidad baja.

Tabla 21. Percepción de la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Calidad de servicio	Frecuencia	%
Alto	23	76,7
Medio	6	20,0
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Escala de calidad de servicio.

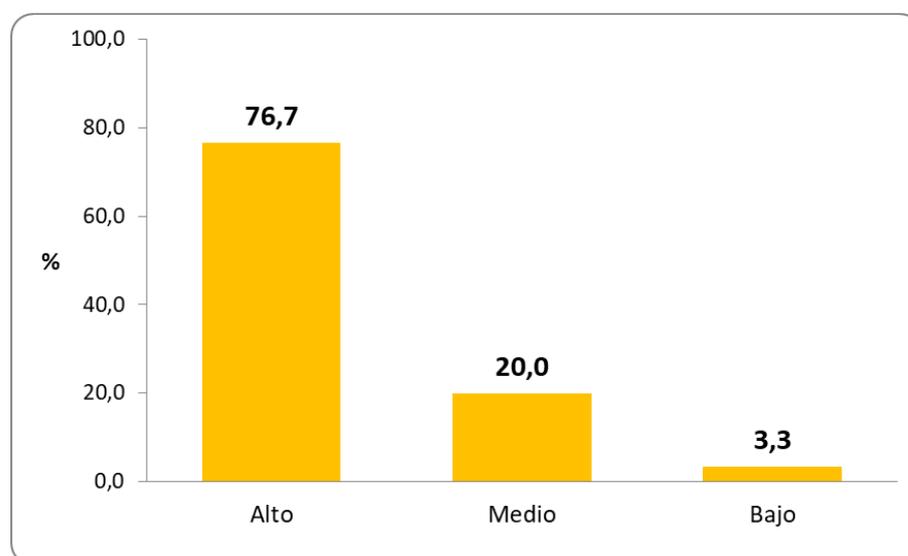


Gráfico 21. Porcentaje de trabajadores según percepción de la calidad de servicio del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En general, concerniente a la percepción de la calidad de servicio de trabajadores en estudio, se encontró predominio de una calidad alta, seguida de una calidad media y uno de ellos presentó calidad baja.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 22. Relación entre el clima organizacional en la dimensión estructura y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Estructura	0,639	0,000

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

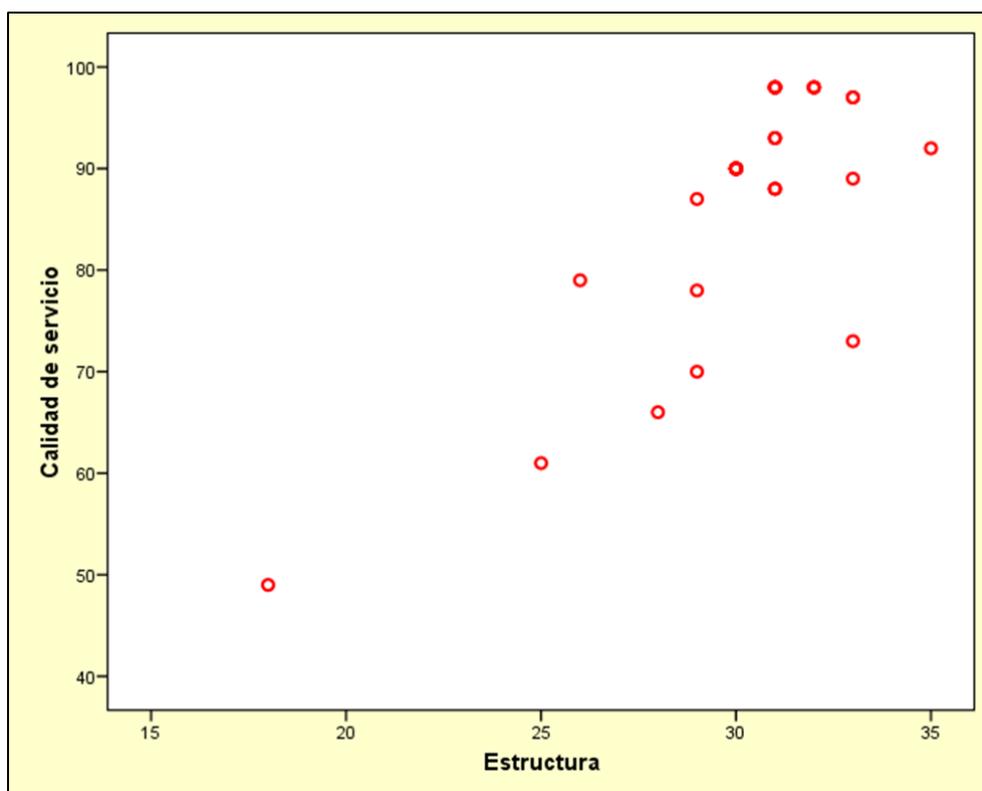


Gráfico 22. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión estructura y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto a la relación entre la dimensión estructura del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,000$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

Asimismo, hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión estructura, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 23. Relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Responsabilidad	0,432	0,017

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

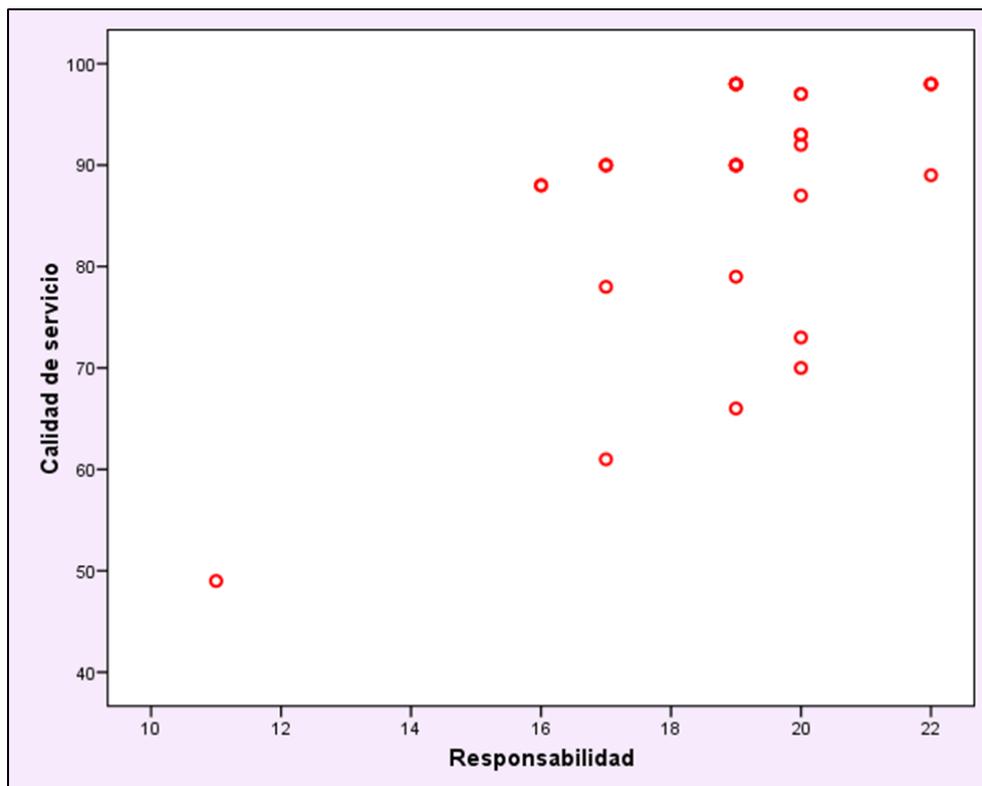


Gráfico 23. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Referente a la relación entre la dimensión responsabilidad del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,017$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

Asimismo, hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión responsabilidad, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 24. Relación entre el clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Recompensa	0,663	0,000

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

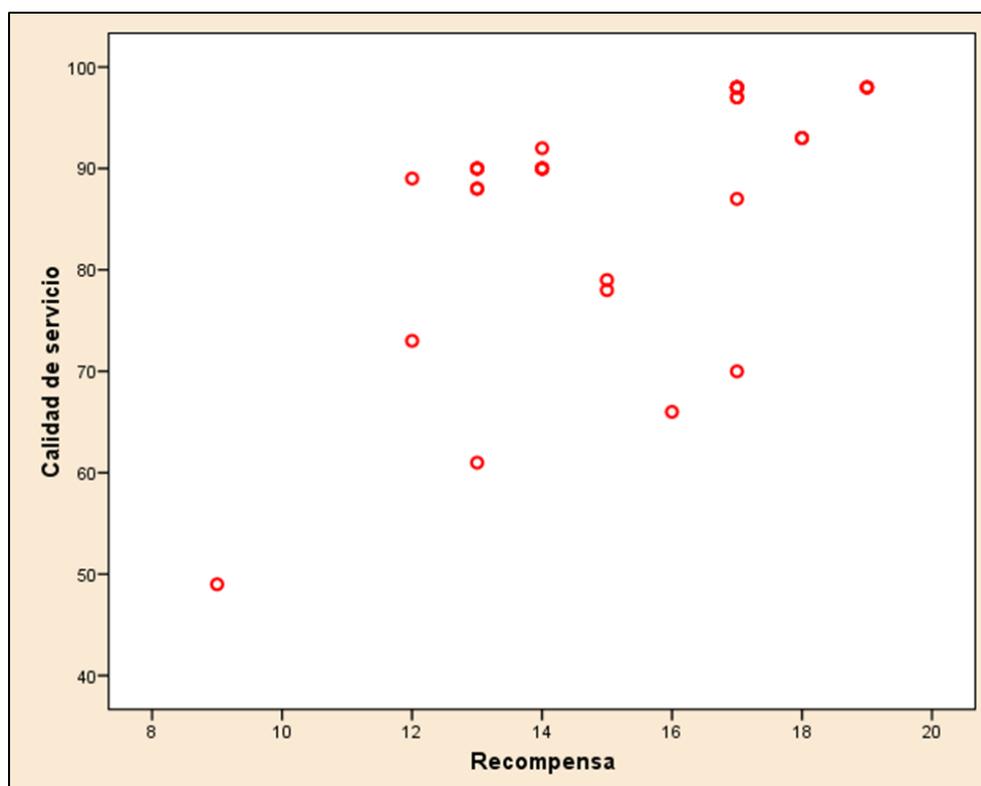


Gráfico 24. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Relativo a la relación entre la dimensión recompensa del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,000$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión recompensa, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 25. Relación entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Desafíos	0,388	0,034

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

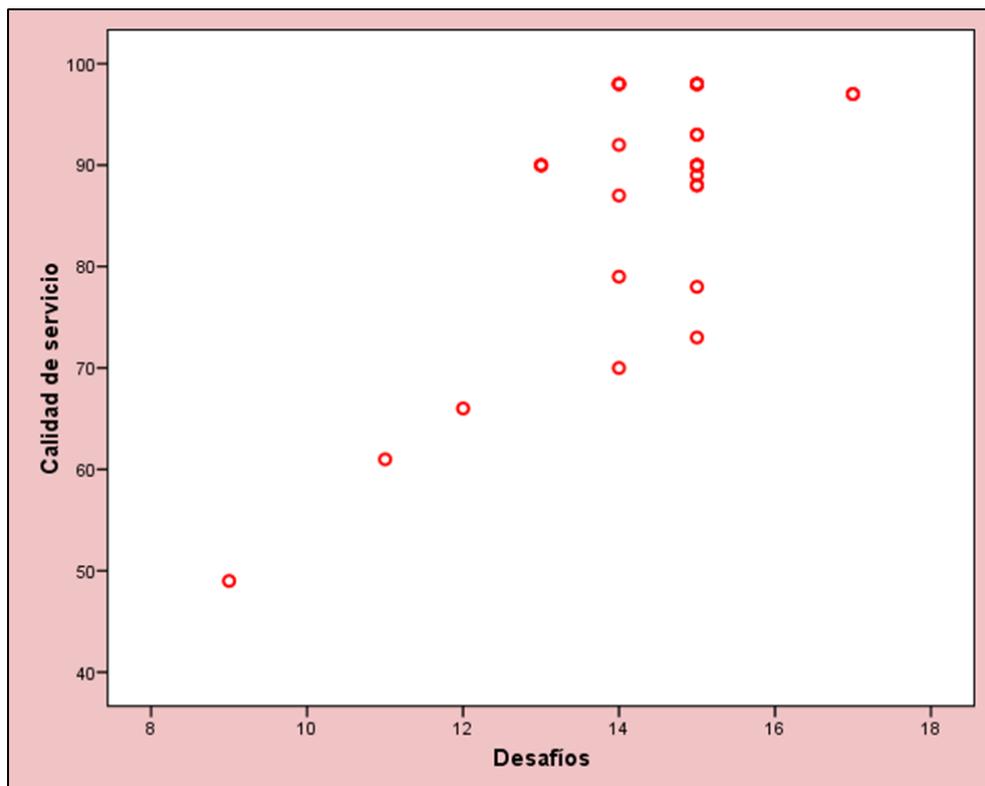


Gráfico 25. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En razón a la relación entre la dimensión desafíos del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,034$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También, hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión desafíos, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 26. Relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Relaciones	0,585	0,001

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

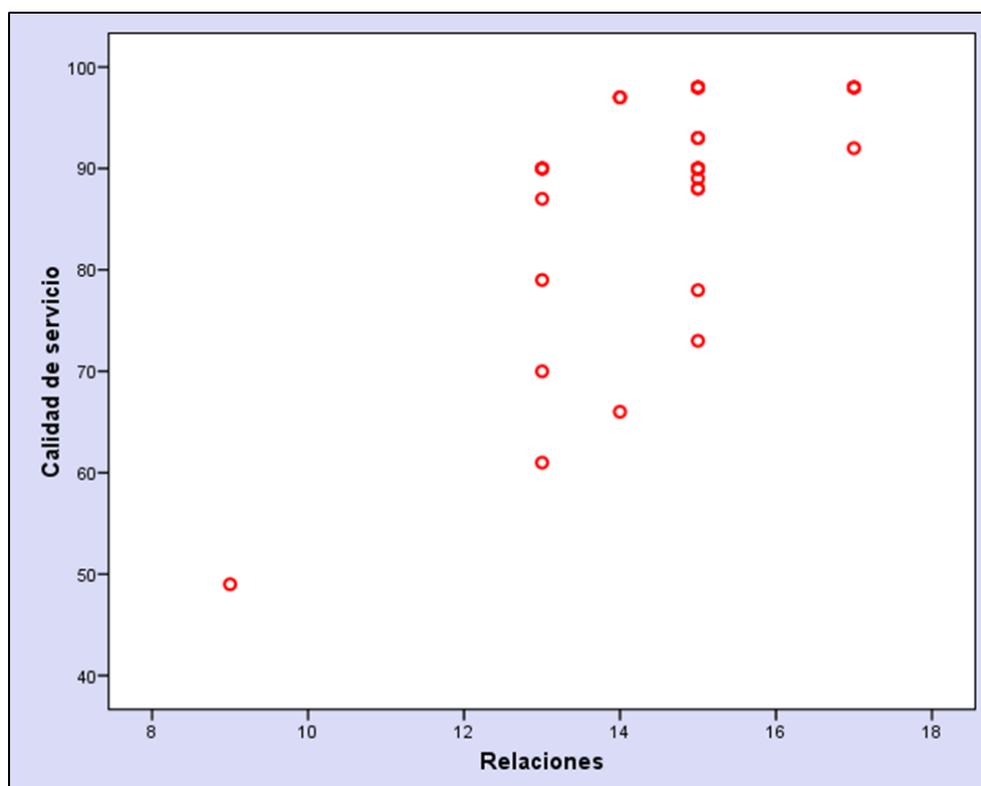


Gráfico 26. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Referente a la relación entre la dimensión relaciones del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,001$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión relaciones, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 27. Relación entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Cooperación	0,448	0,013

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

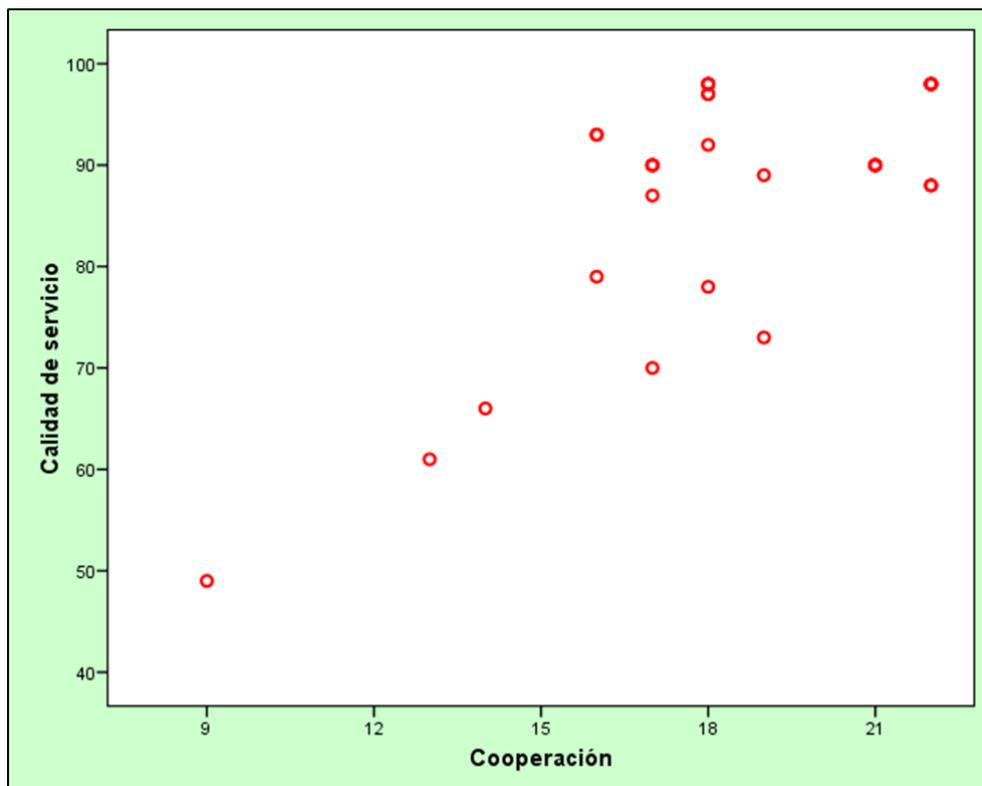


Gráfico 27. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

En cuanto a la relación entre la dimensión cooperación del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,013$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión cooperación, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 28. Relación entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Normas	0,375	0,041

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

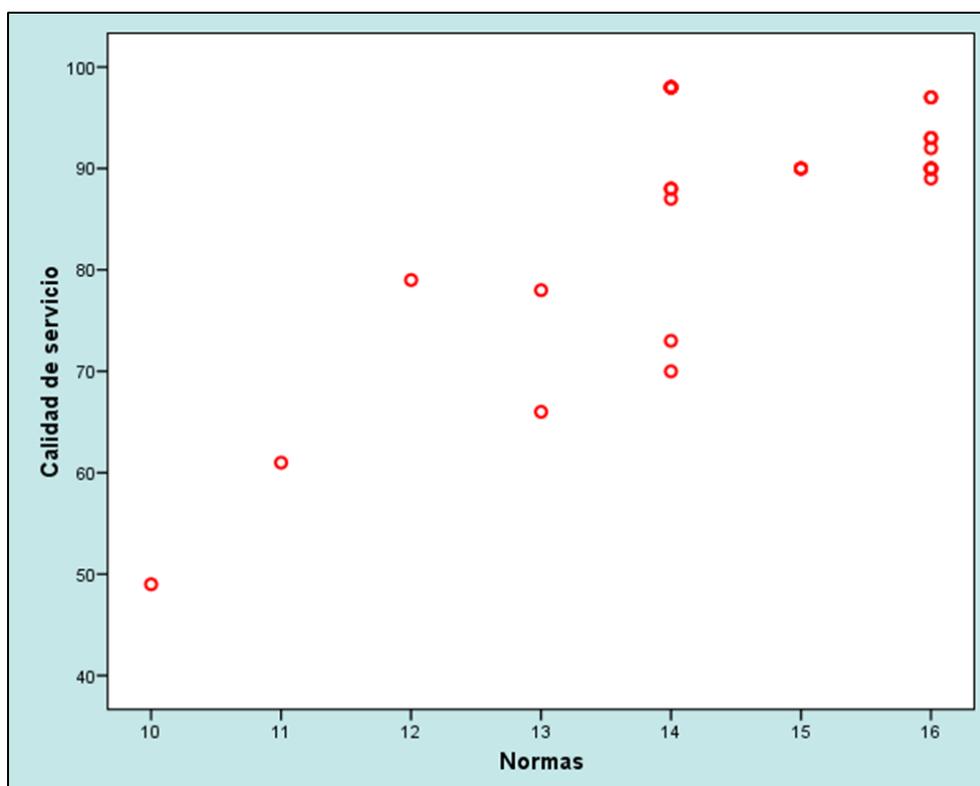


Gráfico 28. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Con respecto a la relación entre la dimensión normas del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,041$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión normas, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 29. Relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Conflicto	0,688	0,000

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

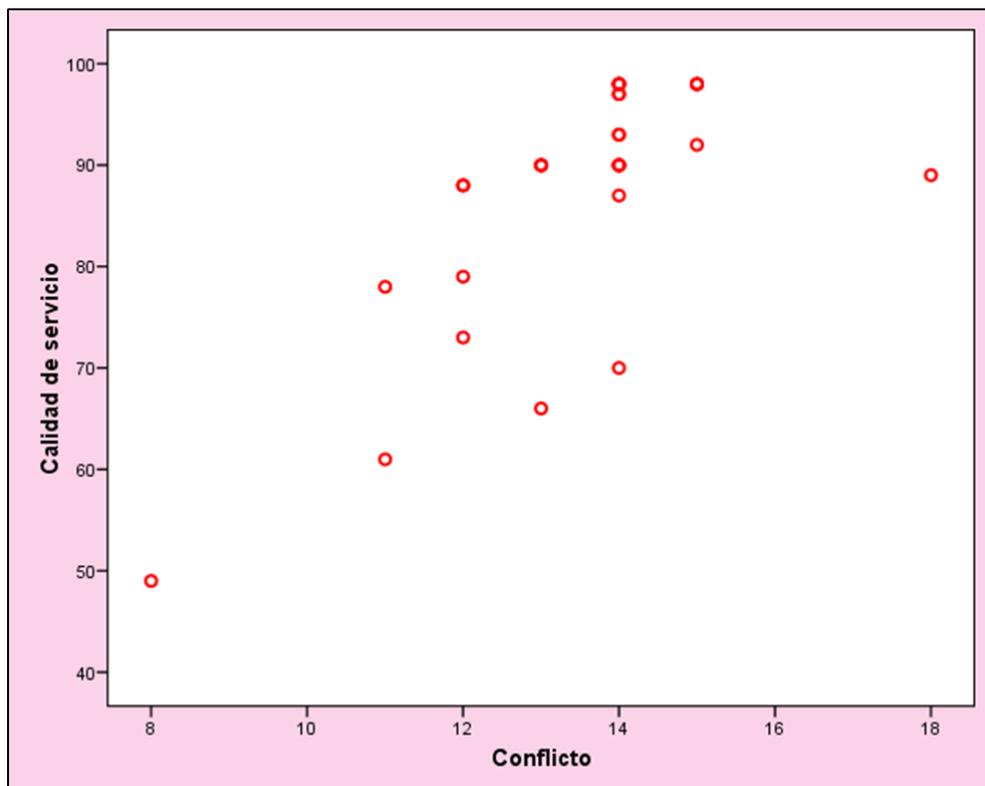


Gráfico 29. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Referente a la relación entre la dimensión conflicto del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,000$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión conflicto, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 30. Relación entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Identidad	0,513	0,004

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

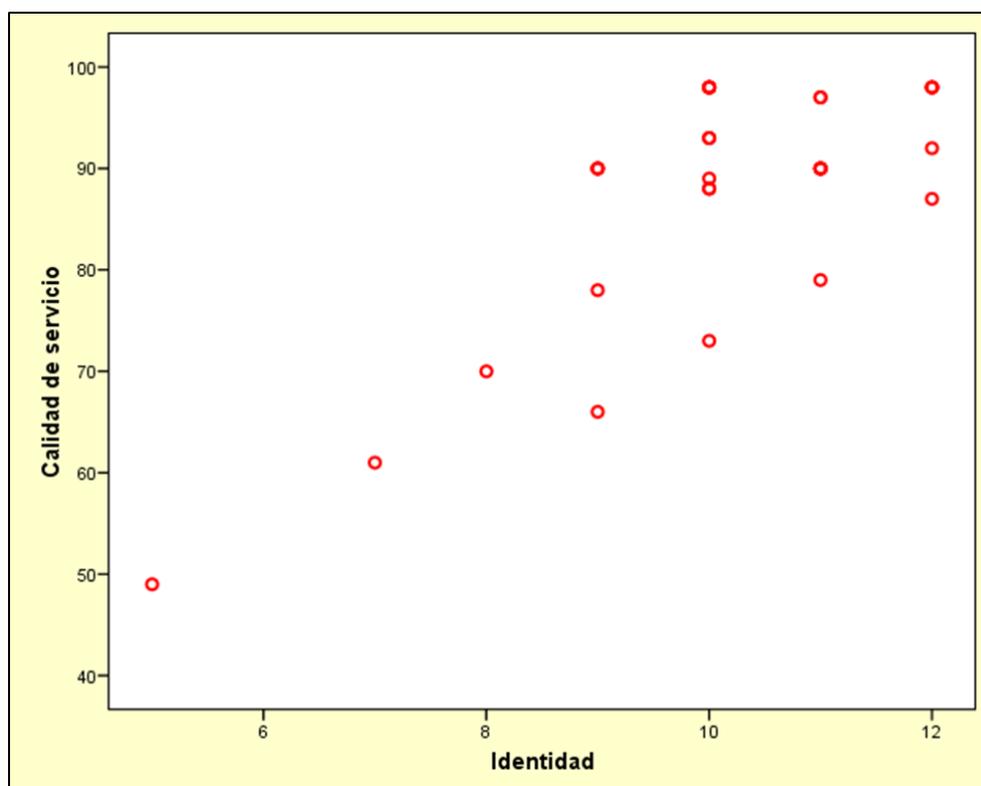


Gráfico 30. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Respecto a la relación entre la dimensión identidad del clima de una organización y la calidad de servicio, se halló significación estadística de $p \leq 0,004$, es decir estas variables se correlacionan en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de una organización en la dimensión identidad, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

Tabla 31. Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

VARIABLES	Calidad de servicio	
	Rho de Spearman	Significancia
Clima organizacional	0,816	0,000

Fuente: Escala de clima organizacional y calidad de servicio.

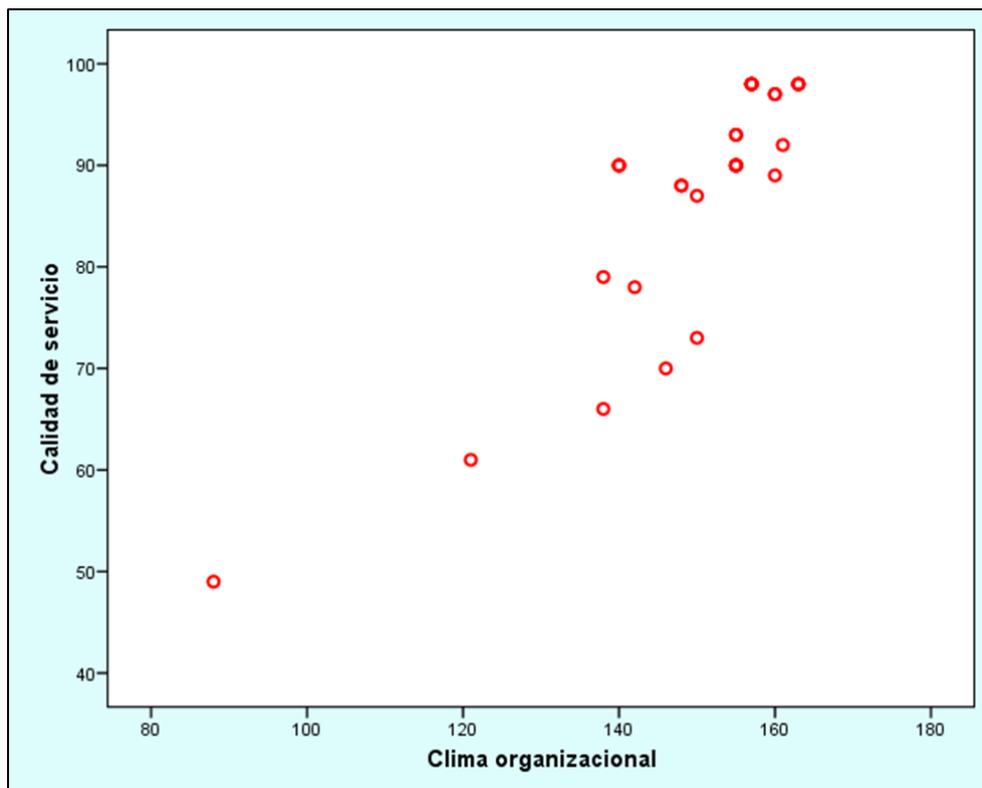


Gráfico 31. Dispersión de puntos entre el clima organizacional y la calidad de servicio de trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Ambo-Huánuco 2021

Y, con respecto a la relación entre las variables principales, se evidenció significación estadística de $p \leq 0,000$, es decir estas variables se asocian en forma significativa.

También hubo una relación positiva entre estas dos variables, donde nos indica que a mayor clima de la organización, mayor también será la calidad de servicio de los servidores en estudio.

5.3 Discusión de resultados

El clima organizacional se correlaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores públicos en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, con $p=0,000$. Asimismo, la calidad en el servicio se relaciona significativamente con las dimensiones del clima organizacional como estructura ($p=0,000$), responsabilidad ($p=0,017$), recompensa ($p=0,000$), desafíos ($p=0,034$), relaciones ($p=0,001$), cooperación ($p=0,013$), normas ($p=0,041$), conflicto ($p=0,000$) e identidad ($p=0,004$).

Estos hallazgos son coherentes con lo referido por Anchay (2021) quien concluye también que es evidente la relación entre las variables clima organización y calidad de servicio de una municipalidad de Lima, lo que gracias a la prueba estadística se halla una relación positiva de nivel media. Es decir, una municipalidad con clima laboral bueno garantiza un servicio al usuario también de bueno.

Asimismo, Castañeda (2021) informa que sus resultados ponen de manifiesto una asociación evidente y también significativa entre las variables en estudio, lo que asegura alto clima organizacional también alta calidad de servicios hacia los clientes.

Calero (2018) pudo concluir que el clima organizacional y la calidad de servicio tienen correlación en forma significativa, es decir, aceptan la hipótesis de investigación, asegurando una correlación media pero significativa y positiva, asegurando incremento de las puntuaciones del clima y también acrecentamiento de las puntuaciones de la calidad de servicio.

Igualmente, Vicaña (2019) concluye que existe influencia del clima laboral hacia la calidad de servicios que presten los servidores de una municipalidad de Lima, es decir los trabajadores disponen de un ambiente apropiado, con disponibilidad de equipos y materiales y también existe respeto de la jornada laboral como reconocimiento y capacitación continua.

Santos (2021) pone de manifiesto que a través de una correlación alta demuestra relación directa y también positiva entre las dos variables en estudio.

También, Yachas (2017) argumenta que sus resultados alcanzados del contraste de la hipótesis, hallaron relación positiva y directa entre clima organizacional y calidad de servicios del personal de un hospital de Lima.

Huarcaya (2018) informa la existencia de una correlación alta entre los componentes de la calidad de servicio y clima organizacional de sector de comedor de Lima.

Por su parte, Rosas (2018) concluye que el clima organizacional tiene influencia con la calidad de servicio de los miembros de una agencia cooperativa de Huánuco

En el mismo sentido, Arias (2021) informa la existencia de una correlación entre el clima en el trabajo y el rendimiento de los servidores de un municipio de Lima.

En contraste, García (2021) informa en sus resultados que no existe relación entre las variables clima organizacional y calidad del servicio de una municipalidad distrital.

Pecho et al., (2018) también informa que existe correlación negativa muy baja y sin significativa estadística entre las variables calidad de servicio y clima en el trabajo de un municipio de la Región de Ucayali.

Finalmente, podemos confirmar lo que Brunet (2011) señala que la conducta de los trabajadores, la entidad y los procesos organizacionales, general un apropiado clima organizacional, y esta a su vez tiene reflejos en el exterior.

5.4 Aporte de la investigación

El aporte del estudio está referido sobre todo con la disposición o acceso de los resultados del presente estudio referidos a las variables clima organizacional y la calidad de servicio. Referente al clima organizacional queda muy claro en

poner mucha atención en los aspectos de responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, normas y conflicto, debido a que los servidores no perciben aún un clima organizacional muy favorable. Por otra parte, la calidad del servicio y sus dimensiones muestran resultados muy alentadores, sin embargo, requiere un monitoreo periódico para continuar con esta mejora del servicio muy beneficioso para los usuarios externos que buscan atención en la municipalidad del distrito de Conchamarca, Huánuco-Perú.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, con $p=0,000$.
- Asimismo, el clima organizacional en la dimensión estructura se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,017$.
- El clima organizacional en la dimensión recompensa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión desafíos se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,034$.
- El clima organizacional en la dimensión relaciones se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,001$.
- El clima organizacional en la dimensión cooperación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,013$.
- El clima organizacional en la dimensión normas se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,041$.
- El clima organizacional en la dimensión conflicto se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión identidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores en estudio, con $p=0,004$.

SUGERENCIAS

Recomendamos:

- Proseguir con múltiples investigaciones en esta línea con diseños de tipo analítico.
- Implementar medidas de monitoreo frecuentes al usuario externo, para la medición de la calidad de servicio.
- Realizar evaluaciones, monitoreo y supervisiones del ambiente organizacional de los servidores para que contribuyan en una buena calidad organizacional.
- Realizar jornadas de estímulos a los trabajadores por su labor dentro de la organización.
- Impulsar mayores escenarios de comunicación interna entre las diversas unidades de la entidad; logrando en los servidores el cumplimiento eficiente y eficaz con sus roles.
- Desarrollar talleres integrales para impulsar estrategias de clima laboral y también de la calidad del servicio, con la totalidad de los trabajadores que pertenecen a la institución.

REFERENCIAS

- Agudelo, C., Celis, N., Hernández, D., y Montoya, A.F. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS del municipio de Cartago E.S.E. 2019 (Tesis de especialidad). Universidad católica de Manizales, Colombia.
- Agudelo, Y. (2020). Evaluación de clima organizacional y nivel de desarrollo de la creatividad en los colaboradores del centro de desarrollo comunitario Versalles del municipio de Manizales, departamento de Caldas, Colombia. (Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño, Colombia).
- Albacete, C. (2004). Calidad de servicio en alojamientos rurales. Granada: Universidad de Granada
- Albacete-Sáez, C., Fuentes-Fuentes, M., & Lloréns-Montes, J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 45-65.
- Anchay, S.A. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima-Perú).
- Andina. (2018). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño Lima, Peru: Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboralmuy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arias, J.S. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos profesionales de la Municipalidad Distrital El Porvenir, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú).
- Aróstegui, J. (2014). El acceso a un servicio público de calidad, continuidad del servicio y rol del regulador. *Revista Circulo del Derecho Administrativo*. PUCP (Lima).

- Bernal, I., Pedraza, N.A. y Sánchez, M.L. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estud. Gerenc.*, 31, 8-19.
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *La calidad del servicio: una estrategia de ganancias para las instituciones financieras*. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc.
- Brochado, A., & Pereira, C. (2017). Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17, 77-83. <http://doi.org/10.1016/j.jort.2017.01.005>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Calero, O.H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Barranca - Perú).
- Cámara de Comercio de Lima. (2016). *Campaña Perú sin obstáculos: Publicación*. Perú: CCL www.perusinobstaculos.pe
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. edición). México, D. F.: McGraw Hill.
- Castañeda, A. (2021). *Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. (Tesis de maestría, universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú).
- Chiavenato, A. (2002). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Chung, E.R., García, V.L., Rupailla, C.I. y Seminario, M.E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú.

- Conexión ESAN. (2019). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? Lima, Perú: Universidad ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-queimpacto-tiene-en-las-empresas/>
- Cortez, O.A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato, Ambato – Ecuador.
- Diciano, M. (2013) Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata. (Tesis de pregrado). Argentina: Universidad Nacional de La Plata, Facultad de ciencias económicas.
- Domínguez, M.L. (2018). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huanuco-2017 (tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.
- Drucker, P. (1994). La visión ecológica: reflexiones sobre la condición americana. Transaction Publishers.
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- García, A. (2010). La Contraloría General de la República, Escuela Nacional del Control. Perú: Contraloría General de la República.
- García, D.C. (2021). Clima laboral y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú).
- García, E. (2001). Calidad de servicio en hoteles de sol y playa. Madrid: Editorial Síntesis.

- González, B. y Valverde, M. (2015). Contrastar las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamentos respecto a la atención entregada en la Municipalidad de Ñiquén (Tesis de pregrado). Chile: Universidad del Bío-Bío Facultad de ciencias empresariales.
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *European Journal of Marketing*, 18, 4, 36-44.
- Grocock, J. (1986). *The Chain of the quality*. John Wiley and Sons
- Heras, I., Marimon, F., y Casadesús, M. (2009). Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12(41), 7-36. doi:10.1016/s1138-5758(09)70046-5
- Hernández, M. (2016). Huffpost. Recuperado de https://www.huffingtonpost.com.mx/2016/10/13/falta-de-transparencia-en-municipiospega-en-la-calidad-de-los-s_a_21581985/
- Herrera, J.C. (2018). Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú.
- Huarcaya, E.E. (2018). Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los Comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate-Vitarte, periodo 2018. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú).
- IPSOS (2016) *Desafíos y Barreras de la Gestión Pública*. Perú: IPSOS.
- Izquierdo, J.R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

- Kotler, P., Bowen, J., y Makens, J.C. (2005). Marketing para hotelería y turismo. 3ª ed. México D.F.: Prentice-Hall.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mele, D., Pastor, A. y Pérez, J. (1997). La aportación de la empresa a la sociedad. Biblioteca IESE de Gestión de empresas, Ediciones Folio, Barcelona (España).
- Mendoza, M.M. (2019). Relación entre el empowerment y la calidad de servicio que brinda el personal de la municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, Perú, 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, Tacna-Perú.
- Mestanza, R.E. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. (Tesis de pregrado). Cajamarca – Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., y Berry, L. (1998). SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, LXIV.
- Paredes, L. (2010). Gestión Pública y Desarrollo: Instrumentos de gestión institucional para el sector público. Perú.

- Pecho, B.A., García, B., & Huilca, R.N. (2018). El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial De Coronel Portillo, 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Ucayali, Pucallpa – Perú).
- Prado, C. (2018). El trabajo más productivo, es el que sale de las manos de un hombre contento. Glocalthinking. Recuperado de: <https://www.glocalthinking.com/el-trabajo-mas-productivo-es-el-que-sale-de-las-manos-deun-hombre-contento>
- Reboloso, E., Salvador, C., Fernández-Ramírez, B., y Cantón, P. (2003). Análisis de la percepción y expectativas de los clientes y su impacto en la satisfacción. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 13 (3), 23-38.
- Reeves, C. y Bednar, D. (1994). La calidad como sinfonía. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36, 3, 72-79.
- Rodríguez, J., Martínez, E., Duana, D., y Hernández, T. (2020). Medición del clima organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1) 205 -217. <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Romero, P.A., Cuya, Z.C. y Guzmán, M. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de las municipalidades de Andahuaylas, San Jerónimo y Talavera de la Reyna – Región Apurímac, 2013 (Tesis de maestría). Universidad Católica, Lima-Perú.
- Rondon, M.A. (2020). Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de la empresa Calera El Zasal E.I.R.L., Bambamarca, 2020. (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú).
- Rosas, B.A. (2018). Clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. 2017. (Tesis de pregrado, Universidad De Huánuco, Huánuco – Perú).

- Santomà, R. (2004). “Comparación en el Uso del E-mail y el Equipamiento en TIC entre Hoteles de Barcelona, París, Londres, Berlín y Roma.” Papers Doctoral, presentado en la 13° International Leisure and Tourism Symposium ESADE-FIRA de Barcelona.
- Santos, B.N. (2021). Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura - Perú)
- Secretaria de Gestión Pública (2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Tacuchi, G. (2017). La comunicación interna y el clima organizacional, en la municipalidad provincial de Lauricocha, Huánuco - 2017 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco- Perú.
- Trinidad, R.Y. (2021). La recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de amarilis 2019. (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú).
- Vicaña, M.Y. (2019). El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio en el área de desarrollo económico local de una entidad edil en la ciudad de Lima. (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú).
- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A. y Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(1), 80-91.
- Yachas, E. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú).

Zeithaml, V. Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional.</p>	<p>Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.</p> <p>Diseño: Correlacional.</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (1)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (1)</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional en la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (1)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión estructura se relaciona</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p>	<p>Población: 30 servidores públicos.</p> <p>Muestra: 30 servidores públicos.</p>

estructura y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?	dimensión estructura y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	Clima organizacional en la dimensión estructura.	Instrumento: Escala de clima organizacional. Escala de calidad de servicio
PROBLEMA ESPECIFICO (2) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO (2) Evaluar la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (2) El clima organizacional en la dimensión responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	VARIABLE 1 Calidad de servicio. VARIABLE 2 Clima organizacional en la dimensión responsabilidad.	
PROBLEMA ESPECIFICO (3) ¿Cuál es la relación entre	OBJETIVO ESPECIFICO (3) Medir la relación entre el	HIPÓTESIS ESPECIFICA (3) El clima organizacional	VARIABLE 1 Calidad de servicio.	

<p>el clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>clima organizacional en la dimensión recompensa y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>en la dimensión recompensa se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión recompensa.</p>	
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (4)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (4)</p> <p>Valorar la relación entre el clima organizacional en la dimensión desafíos y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (4)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión desafíos se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión desafíos.</p>	
<p>PROBLEMA</p>	<p>OBJETIVO</p>	<p>HIPÓTESIS</p>	<p>VARIABLE 1</p>	

<p>ESPECIFICO (5)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>ESPECIFICO (5)</p> <p>Conocer la relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>ESPECIFICA (5)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión relaciones se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión relaciones.</p>	
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (6)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (6)</p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional en la dimensión cooperación y la calidad de servicio en la gestión municipal del</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (6)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión cooperación se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión</p>	

Conchamarca, Huánuco 2021?	distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	Conchamarca, Huánuco 2021.	cooperación.	
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (7)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (7)</p> <p>Conocer la relación entre el clima organizacional en la dimensión normas y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (7)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión normas se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión normas.</p>	
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (8)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio en la gestión municipal</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (8)</p> <p>Valorar la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y la calidad de servicio en la gestión municipal</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (8)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión conflicto se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en</p>	

del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?	del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.	la dimensión conflicto.	
<p>PROBLEMA ESPECIFICO (9)</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (9)</p> <p>Medir la relación entre el clima organizacional en la dimensión identidad y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA (9)</p> <p>El clima organizacional en la dimensión identidad se relaciona con la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima organizacional en la dimensión identidad.</p>	



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA, HUÁNUCO 2021

OBJETIVO: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

INVESTIGADORA: DEILI MIRZA BARRUETA SORIA

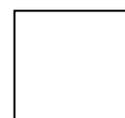
Consentimiento / Participación voluntaria

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 dactilar si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2021

ANEXO 03**CÓDIGO:** _____**Fecha:** / /**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

INSTRUCCIONES. A continuación, se le muestra una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención, tómese el tiempo que sea necesario, luego marque o complete cada una de las preguntas. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida solo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debe ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

Muchas gracias.

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuál es su edad?

_____ en años

2. ¿Cuál es su género?

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Separado ()

Divorciado ()

Viuda ()

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

4. ¿Cuál es su condición?

Alcalde ()

Regidor ()

Gerente ()

Personal administrativo ()

Personal servicios ()

Área/Gerencia: _____

II. DATOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Estimado (a): A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al clima organizacional. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

¡Muchas gracias por su tiempo!

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
ESTRUCTURA				
1. En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	()	()	()	()
2. En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	()	()	()	()
3. En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	()	()	()	()
4. Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	()	()	()	()
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	()	()	()	()
6. En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	()	()	()	()
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	()	()	()	()
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	()	()	()	()
9. En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quién reportar	()	()	()	()
10. Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y	()	()	()	()

procedimientos estén claros y se cumplan				
RESPONSABILIDAD				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	()	()	()	()
12. A nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	()	()	()	()
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	()	()	()	()
14. En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	()	()	()	()
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	()	()	()	()
16. En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	()	()	()	()
17. En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	()	()	()	()
RECOMPENSA				
18. En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	()	()	()	()

19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	()	()	()	()
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	()	()	()	()
21. En este Municipio hay muchísima crítica	()	()	()	()
22. En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	()	()	()	()
23. Cuando cometo un error me sancionan	()	()	()	()
DESAFÍOS				
24. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente	()	()	()	()
25. Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	()	()	()	()
26. En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	()	()	()	()
27. La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	()	()	()	()

28. Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	()	()	()	()
RELACIONES				
29. Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	()	()	()	()
30. Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	()	()	()	()
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	()	()	()	()
32. Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	()	()	()	()
33. Las relaciones Gerencia – Trabajador tienden a ser agradables	()	()	()	()
COOPERACIÓN				
34. En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	()	()	()	()
35. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	()	()	()	()
36. En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	()	()	()	()
37. La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	()	()	()	()

38. Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	()	()	()	()
39. Me siento orgulloso de mi desempeño	()	()	()	()
NORMAS				
40. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	()	()	()	()
41. En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	()	()	()	()
42. Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	()	()	()	()
43. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	()	()	()	()
44. La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	()	()	()	()
CONFLICTO				
45. En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	()	()	()	()
46. La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	()	()	()	()
47. La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	()	()	()	()

48. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes	()	()	()	()
49. Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	()	()	()	()
IDENTIDAD				
50. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	()	()	()	()
51. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	()	()	()	()
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	()	()	()	()
53. En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	()	()	()	()

ANEXO 04

CÓDIGO: _____

Fecha: / /

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021.

INSTRUCCIONES. Responda con seriedad, el presente cuestionario es totalmente anónimo y solo tiene fines académicos.

Marque con una X la respuesta que le parezca más cercana a su realidad, según el criterio siguiente: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Muchas gracias.

I. DATOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO:

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
FIABILIDAD					
1. Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano					
2. La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad					
3. En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos					

4. Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área					
ELEMENTOS TANGIBLES					
5. Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador					
6. Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo					
7. La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas					
8. La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores					
9. Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10. Actúa con buena disposición para ayudar					

al ciudadano en sus consultas					
11. Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente					
12. Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad					
13. Se le comunica al ciudadano cuándo terminará la atención de su trámite					
SEGURIDAD					
14. La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano					
15. Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable					
16. Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano					
17. Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos					
EMPATÍA					
18. Se brinda atención personalizada o					

individualizada a los ciudadanos					
19. Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención					
20. El horario de trabajo le permite el disfrute familiar					
21. Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención					
22. Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: Melina Penélope Tolentino Cotrina Especialidad: Educación

“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
ESTRUCTURA	En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	3	4	4	4
	Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	4	4	4	4
	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	4	3	4	4
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	4	4	4	4
	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	4	4	4	3
	En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quien reportar	4	4	4	4
	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	3	4	4
RESPONSABILIDAD	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	4	4	4	4
	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	4	3	4
	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	4	4	4	4

	En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	4	4	4
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	3	4	4	4
	En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	4	4	4	4
RECOMPENSA	En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	4	4	4
	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	4	3	4	4
	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	4	4	4	4
	En este Municipio hay muchísima crítica	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	3	4	4	4
	Cuando cometo un error me sancionan	4	4	4	4
DESAFIOS	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	3	4
	Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4	4	4	4
	En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	4	4	4
	La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	4	4	3	4
	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	3	4	4	4
RELACIONES	Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	4	4	4	4
	Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	4	4	4
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	3	4	4	4
	Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	4	4	4	4
COOPERACION	En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	4	4	3	4
	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	4	4	4	4

	En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	4	4	3	4
	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	4	4	4	4
	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	4	4	4	4
NORMAS	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	4	3	4	4
	En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	4	4	4	4
	Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	4	4	4	4
	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	4	3	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	4	4	4	4
CONFLICTO	En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	4	4	3	4
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	4	4	4	4
	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	4	4	4
	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	3	4	4
	Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	3	4	4
IDENTIDAD	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	4	4	4	4
	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	4	4	4
	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	4	4	4	3
	En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	4	3	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Melina Penélope Tolentino Cotrina Especialidad: Educación

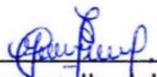
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	4	4	4	4
	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	3	4	4	4
	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	4	3	4	4
	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	4	4	4	4
	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	4	4	4	4
	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	4	3	4	4
	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	4	4	4	4
	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	3	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	4	4	4	4
	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	4	4	4	4
	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	4	4	3	4
	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	4	3	4	4
SEGURIDAD	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	4	4	4	4
	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	4	4	4	4
	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	4	4	4	4
	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	4	4	3	4
	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	4	4	3	4
	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	4	4	4	4

EMPATIA	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	3	4	4	4
	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	3	4	4	4
	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	4	3	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: RINA TARAZONA TUOTO Especialidad: FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS S.

“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
ESTRUCTURA	En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	4	3	4	4
	En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	4	4	4	4
	Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	4	4	3	4
	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	4	4	4	4
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	4	4	4	4
	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	4	4	3	4
	En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quien reportar	4	4	3	4
	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	4	4	4
RESPONSABILIDAD	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	4	3	4	4
	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	4	4	4
	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	3	4	4	4

	En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	4	4	4
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	4	3	4	4
	En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	4	4	4	4
RECOMPENSA	En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	4	3	4
	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	4	4	3	4
	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	4	4	4	4
	En este Municipio hay muchísima crítica	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	4	3	4	4
	Cuando cometo un error me sancionan	4	4	4	4
DESAFIOS	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	4	4
	Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	3	4	4	4
	En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	3	4	4
	La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	4	4	4	4
	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	3	4
RELACIONES	Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	4	3	4	4
	Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	3	4	4
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	4	4	4	4
	Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	4	4	4	4
COOPERACION	En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	4	4	4	3
	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	4	4	3	4

	En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	4	4	4	4
	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	3	4	4	4
	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	4	3	4	4
NORMAS	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	4	3	4	4
	En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	4	4	4	4
	Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	4	4	4	4
	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	4	4	3	4
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	3	4	4	4
CONFLICTO	En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	4	4	4	4
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	4	4	4	4
	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	4	4	3
	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	4	3	4
	Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	3	4	4
IDENTIDAD	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	4	4	4	4
	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	4	4	4
	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	3	4	4	4
	En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: RINA TARAZONA TUOTOEspecialidad: FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS S.

"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
FIABILIDAD	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	4	4	4	4
	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	4	4	4	4
	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	3	4	4	4
	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	4	3	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	4	4	4	4
	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	4	4	4	4
	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	4	4	3	4
	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	4	4	4	3
	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	4	3	4	4
	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	4	4	4	4
	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	4	3	4	4
	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	4	4	4	4
SEGURIDAD	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	4	4	4	4
	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	3	4	4	4
	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	4	4	4	4
	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	4	4	3	4
	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	4	4	4	4
	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	4	3	4	4

EMPATIA	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	4	4	3	4
	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	4	4	3	4
	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: Dr. Zosimo Pedro Jacha Ayala Especialidad: Química y Física Investigador

“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
ESTRUCTURA	En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	4	3	4	4
	En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	4	4	4	4
	Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	4	4	4	4
	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	3	4	4	4
	En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	3	4	4	4
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	4	3	4	4
	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	4	4	4	4
	En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quien reportar	4	4	4	4
	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	4	3	4
RESPONSABILIDAD	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	4	4	3	4
	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	4	4	4
	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	3	4	4	4

	En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	4	4	4
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	3	4	4	4
	En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	4	4	3	4
RECOMPENSA	En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	4	3	4
	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	4	4	4	4
	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	3	4	4	4
	En este Municipio hay muchísima crítica	4	4	3	4
	En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	4	4	4	4
	Cuando cometo un error me sancionan	4	4	4	4
DESAFIOS	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	3	4	4	4
	Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4	4	4	4
	En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	4	4	4
	La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	3	4	4	4
	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	3	4
RELACIONES	Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	4	3	4	4
	Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	4	4	4
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	4	4	4	3
	Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	4	4	4	4
COOPERACION	En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	4	4	4	4
	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	4	4	4	3

	En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	4	4	4	4
	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	3	4	4	3
	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	4	4	4	4
NORMAS	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	4	4	4	4
	En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	4	3	4	4
	Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	4	3	4	4
	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	4	4	4	4
CONFLICTO	En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	4	4	3	4
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	4	4	4	4
	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	3	4	4
	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	4	4	4
	Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	4	4	4
IDENTIDAD	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	4	4	3	4
	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	4	4	4
	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	4	4	4	4
	En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	4	4	4	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Dr. Zúñiga Pedro JAENA AYALAEspecialidad: Química y Física
INVESTIGADOR.

"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
FIABILIDAD	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	4	4	4	4
	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	4	4	4	4
	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	4	4	3	4
	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	4	4	3	3
ELEMENTOS TANGIBLES	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	4	4	4	4
	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	4	4	4	4
	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	4	3	4	4
	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	4	3	4	4
	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	4	4	4	4
	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	3	4	4	4
	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	4	4	4	4
	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	4	4	4	4
SEGURIDAD	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	4	4	3	4
	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	4	4	4	4
	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	4	4	4	4
	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	3	4	4	3
	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	4	4	4	4
	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	4	3	4	4

EMPATIA	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	3	4	4	3
	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	4	4	4	4
	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SÍ, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: Dr. Omar Hans Contreras Canto Especialidad: Educación Física

“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
ESTRUCTURA	En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	3	4	4	4
	En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	4	3	4	4
	Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	4	4	4	4
	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	4	4	3	4
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	4	4	3	4
	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	4	4	4	4
	En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quien reportar	3	4	4	3
	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	4	4	4
RESPONSABILIDAD	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	4	3	4	4
	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	4	3	4
	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	4	4	4	4

	En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	4	4	4
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	3	4	4	4
	En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	3	4	4	4
	En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	4	4	4	4
RECOMPENSA	En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	4	3	4
	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	3	4	4	4
	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	4	4	4	4
	En este Municipio hay muchísima crítica	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	4	4	4	3
	Cuando cometo un error me sancionan	4	4	4	4
DESAFIOS	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	4	4
	Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4	3	3	4
	En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	4	4	4
	La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	4	4	4	4
	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	3	4	4	4
RELACIONES	Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	4	4	4	4
	Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	4	3	4
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	4	4	4	4
	Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	4	4	4	4
COOPERACION	En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	4	4	4	3
	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	4	4	4	3

	En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	4	4	4	4
	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	3	4	4	4
	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	4	4	4	4
NORMAS	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	4	3	4	4
	En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	4	4	4	4
	Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	4	4	4	4
	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	3	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	3	4	4	4
CONFLICTO	En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	4	4	3	4
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	4	4	4	4
	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	3	4	4
	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	4	4	4
	Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	4	4	4
IDENTIDAD	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	4	3	3	4
	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	4	4	4
	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	4	4	4	4
	En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 20904632

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Dr. Omar Hans Contreras Canto Especialidad: Educación Física

“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
FIABILIDAD	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	4	4	4	3
	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	4	4	3	4
	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	4	4	4	4
	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	4	4	4	4
	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	4	3	4	4
	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	4	4	4	3
	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	4	4	4	4
	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	4	3	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	4	4	4	4
	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	4	4	4	4
	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	4	4	4	3
	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	4	4	4	4
SEGURIDAD	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	4	4	4	4
	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	4	4	3	4
	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	4	4	4	4
	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	3	4	4	3
	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	4	4	4	4
	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	4	4	3	4

EMPATIA	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	4	4	3	4
	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	4	3	4	4
	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	4	4	4	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 20904632



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: Dr. Orlando Escapa León Especialidad: Lengua y Literatura

“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
ESTRUCTURA	En esta Municipalidad las tareas están claramente definidas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad las tareas están lógicamente estructuradas	4	3	4	4
	En esta Municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	4	4	4	4
	Conozco claramente las políticas de esta Municipalidad	4	4	4	4
	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Municipalidad	4	3	4	4
	En esta Municipalidad no existen muchos papeleos para hacer las cosas	4	4	4	4
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	4	4	3	4
	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	4	4	4	4
	En esta Municipalidad a veces no se tiene claro a quien reportar	4	4	4	3
	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	4	4	4
RESPONSABILIDAD	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Municipalidad, casi todo se verifica dos veces	4	3	3	4
	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	4	4	4
	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	4	3	4	4

	En esta Municipalidad salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	3	4	4
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	4	3	4	4
	En esta Municipalidad cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	4	4	4	4
	En esta Municipalidad uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	4	4	3	4
RECOMPENSA	En esta Municipalidad existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	4	4	4
	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Municipalidad son mayores que las amenazas y críticas	4	4	4	4
	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	4	4	3	3
	En este Municipio hay muchísima crítica	4	4	4	4
	En esta Municipalidad no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	4	4	4	4
	Cuando cometo un error me sancionan	4	4	4	4
DESAFIOS	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	3	3	4	4
	Este municipio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4	4	4	4
	En esta Municipalidad tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	4	4	4
	La toma de decisiones en esta Municipalidad se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	4	4	3	4
	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4	4	4	4
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	4	4	3	4
RELACIONES	Entre la gente de este municipio prevalece una atmósfera amistosa	4	4	4	4
	Esta Municipalidad se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	4	4	4
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Municipalidad	4	3	4	4
	Las personas en esta Municipalidad tienden a ser frías y reservadas entre sí	4	4	4	4
COOPERACION	En esta Municipalidad se exige un rendimiento bastante alto	4	4	4	4
	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	3	4	4	4

	En esta Municipalidad siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	3	4	4	4
	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	3	4	4	4
	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	4	4	4	4
NORMAS	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	4	4	4	4
	En esta Municipalidad la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro del municipio	4	3	4	4
	Las personas dentro de esta Municipalidad no confían verdaderamente una en la otra	4	4	4	4
	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	4	3	3	4
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	4	4	4	4
CONFLICTO	En esta Municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	4	4	4	4
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y áreas puede ser bastante saludable	4	3	4	4
	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	4	4	3
	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	4	4	3
	Lo más importante en la Municipalidad es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	4	4	4
IDENTIDAD	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta Municipalidad	4	3	3	4
	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	4	4	4
	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el municipio	4	4	4	4
	En esta Municipalidad cada cual se preocupa de sus propios intereses	4	4	3	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Dr. Orlando Asayo Leal Especialidad: Lengua y Literatura

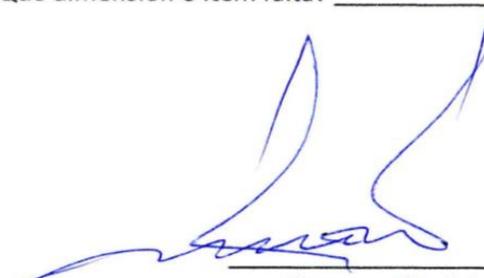
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	4	4	4	4
	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	4	4	4	4
	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	4	4	4	4
	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	4	3	3	4
	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	4	4	4	4
	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	4	4	4	4
	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	3	4	4	4
	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	4	3	4	4
	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	4	4	4	4
	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	4	4	4	4
	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	4	4	4	4
SEGURIDAD	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	4	3	4	4
	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	4	4	4	4
	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	4	4	4	3
	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	4	4	4	4
	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	4	4	4	4
	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	4	3	3	4

EMPATIA	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	3	4	4	4
	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	3	4	4	4
	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	4	3	4	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

DEILI MIRZA BARRUETA SORIA

Nació el 04 de octubre de 1991, en la ciudad de Huánuco, distrito y provincia de Huánuco. Hijo de la Sra. Lola María Soria Pardavé y del Sr. Fredy Pedro Barrueta Santillán. Sus estudios de educación primaria y los dos primeros años de secundaria los realizó en la Institución educativa “La Inmaculada Concepción” de la ciudad de Huánuco y en el nivel de secundaria a partir del 3° grado en el Colegio Parroquial “Santa Elizabeth” de Huánuco. De profesión Arquitecta, de la Universidad Privada de Huánuco. Y Magister en Gestión y Negocios, mención Gestión de Proyectos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – UNHEVAL. Se desempeñó profesionalmente en diversos ámbitos de la actividad privada y pública, en el año 2019 trabajó en el Gobierno Regional de Huánuco en el Área de Recursos Naturales y Gestión ambiental, desde octubre del 2020 hasta la fecha laboró en la Municipalidad Provincial de Huánuco y finalmente en el 2021 hasta la actualidad se encuentra encargada de la jefatura del Área de Licencias de Edificación, la misma que pertenece a la Sub Gerencia de Control Urbano y Catastro de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **17:00h**, del día viernes **09 DE SETIEMBRE DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Presidente
Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	Secretario
Dra. Laura Carmen BARRIONUEVO TORRES	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Johnny Prudencio JACHA ROJAS (Resolución N° 01421-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, Doña Deili Mirza BARRUETA SORIA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA, HUÁNUCO 2021”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

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

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

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

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho (18)
 Equivalente a Muy 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 18:10 horas de 09 de setiembre de 2022.

.....
PRESIDENTE
 DNI N° 22408967.....

Werner
SECRETARIO
 DNI N° 22405436.....

.....
VOCAL
 DNI N° 22475207.....

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02579-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA, HUÁNUCO 2021”**, realizado por la Maestría en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, **Deili Mirza BARRUETA SORIA** cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 08 de setiembre de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



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

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

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	BARRUETA SORIA DEILI MIRZA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	979151540
Nro. de Documento:	46853087					Correo Electrónico:	mirzita4@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	JACHA ROJAS JHONNY PRUDENCIO			ORCID ID:	0000-0001-7920-1304			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	40895876

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Secretario:	PINCHI RAMIREZ WERNER
Vocal:	BARRIONUEVO TORRES LAURA CARMEN
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


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

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA, HUÁNUCO 2021.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera 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 la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2022				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	IDENTIDAD		MUNICIPIO		COOPERACIÓN	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	BARRUETA SORIA DEILI MIRZA		Huella Digital
DNI:	46853087		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 09/01/2023			

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) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.