

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA, 2021**

Presentado por:

BACH. VILLARREAL LUCERO YOVELIS NACIRIA

Asesor:

Mg. CARREÑO RAMÍREZ DANILO HUGO



Para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración

Huacho – Perú

2021

Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR

PRESIDENTE

DRA. MIGUEL ANGEL LUNA NEYRA

SECRETARIO

Dr. ELVIS RICHARD SÁNCHEZ GARCÍA

VOCAL

Dr. DANILO HUGO CARREÑO RAMÍREZ

ASESOR



TESIS

**CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA, 2021**





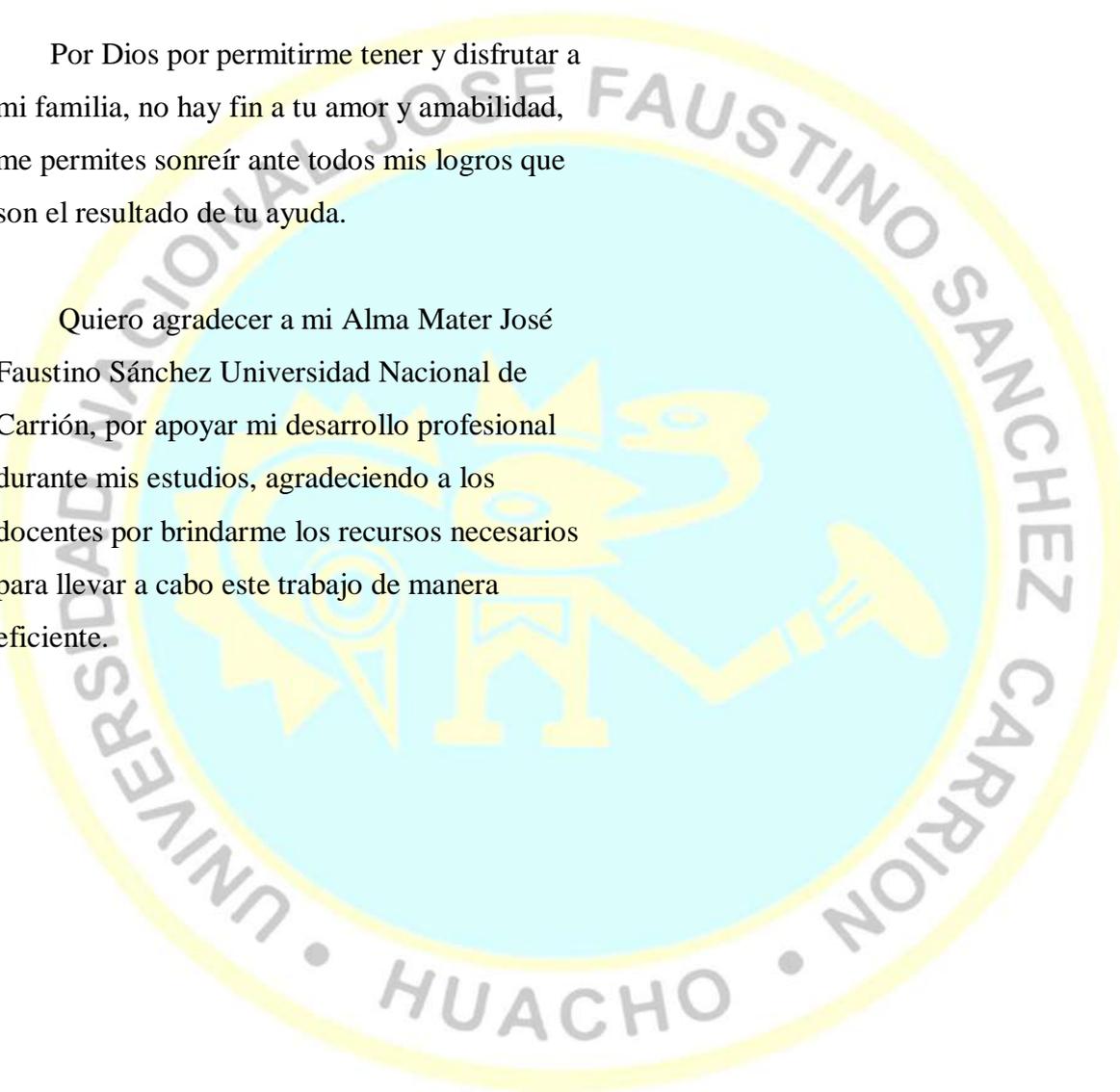
DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo, consejo, comprensión, cariño, ayuda en momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para aprender. Me dieron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi coraje para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Por Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, no hay fin a tu amor y amabilidad, me permites sonreír ante todos mis logros que son el resultado de tu ayuda.

Quiero agradecer a mi Alma Mater José Faustino Sánchez Universidad Nacional de Carrión, por apoyar mi desarrollo profesional durante mis estudios, agradeciendo a los docentes por brindarme los recursos necesarios para llevar a cabo este trabajo de manera eficiente.



RESUMEN

Título de la investigación: “Clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de La Municipalidad De Santa María, 2021”. **Objetivo:** Conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021. **Metodología:** “Se utilizó el método científico del tipo investigación fue básico y se denomina puro o básico. El nivel de investigación está relacionado, es decir, el investigador utiliza métodos deductivos para meditar de forma razonable para responder a las preguntas planteadas Y tiene el soporte principal, la observación. **Hipótesis:** El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021. **Población:** Estuvo constituido con población de 56 administrativos de la Municipalidad de Santa María. A que fueron las unidades de análisis documental, observación y encuestados. Las técnicas utilizadas en este estudio son observaciones y encuestas y cada herramienta utilizada. Para la recolección de información se construyó un cuestionario que contenía preguntas para medir variables independientes y otro para medir variables dependientes, luego se utilizó la herramienta para la recolección de datos y el paquete de software estadístico SPSS25.0 para realizar el procesamiento estadístico de la información con el fin de analizar los datos. La tabla y las estadísticas se analizan y explican, y en ella se dan los resultados relevantes. El valor de Spearman devuelve 0.775 en el supuesto general, lo que representa una buena correlación y finalmente llega a la **conclusión general:** Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021”.

Palabras Claves: clima laboral y calidad de servicio

ABSTRACT

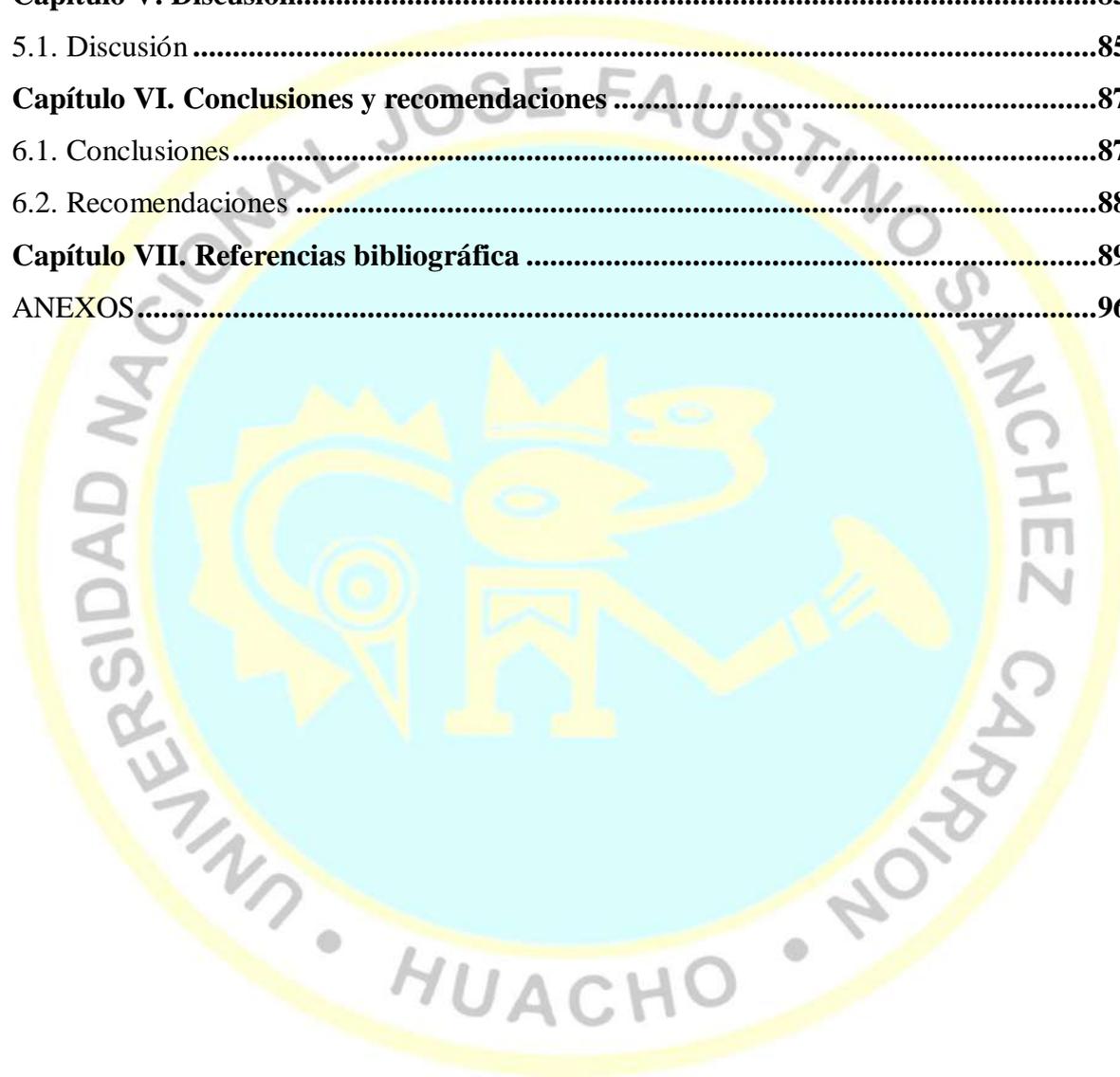
Research title: "Work climate and the quality of service of the administrative workers of the Municipality of Santa María, 2021". **Objective:** To know the work environment and its relationship with the quality of service of the administrative workers of the Municipality of Santa María, 2021. **Methodology:** "The scientific method of the research type was used, it was basic and is called pure or basic. The level of research is related, that is, the researcher uses deductive methods to meditate in a reasonable way to answer the questions posed AND has the main support, observation. **Hypothesis:** The work environment is significantly related to the quality of service of the administrative workers of the Municipality of Santa María, 2021. **Population:** It was constituted with a population of 56 administrative workers of the Municipality of Santa María. What were the units of documentary analysis, observation and respondents? The techniques used in this study are observations and surveys and each tool used. For the collection of information, a questionnaire was constructed that contained questions to measure independent variables and another to measure dependent variables, then the tool for data collection and the statistical software package SPSS25.0 were used to perform the statistical processing of the information. in order to analyze the data. The table and statistics are analyzed and explained, and the relevant results are given in it. The Spearman value returns 0.775 in the general assumption, which represents a good correlation and finally reaches **the general conclusion:** There is a relationship between the work environment and the quality of service of the administrative workers of the Municipality of Santa María, 2021".

Keywords: work environment and quality of service

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLA	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Delimitaciones del estudio	18
1.6. Viabilidad del estudio	19
Capítulo II. Marco teórico	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Definiciones conceptuales	52
2.4. Formulación de las hipótesis	54
2.4.1. Hipótesis general.....	54
2.4.2. Hipótesis específica.....	54
2.5. Operacionalización de variables	55
Capítulo III. Metodología	56
3.1. Diseño metodológico	56
3.2. Población y muestra	57
3.2.1. Población	57

3.2.2. Muestra	57
3.3. Técnicas de recolección de datos	58
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	58
Capítulo IV. Resultados	61
4.1. Análisis de resultados.....	61
4.2. Contrastación de hipótesis	73
Capítulo V. Discusión.....	85
5.1. Discusión	85
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	87
6.1. Conclusiones	87
6.2. Recomendaciones	88
Capítulo VII. Referencias bibliográfica	89
ANEXOS.....	96



ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Clima laboral.....	61
Tabla 2. Comportamiento organizacional	62
Tabla 3. Comunicación organizacional.....	63
Tabla 4. estrategia organizacional	64
Tabla 5. Liderazgo	65
Tabla 6. Entorno organizacional.....	66
Tabla 7. Calidad de servicio	67
Tabla 8. Fiabilidad	68
Tabla 9. Elementos tangibles.....	69
Tabla 10. Capacidad de respuesta.....	70
Tabla 11. Seguridad	71
Tabla 12. Empatía	72
Tabla 13. El clima laboral y la calidad de servicio	73
Tabla 14. El comportamiento organizacional y la calidad de servicio	75
Tabla 15. La comunicación organizacional y la calidad de servicio	77
Tabla 16. La estrategia organizacional y la calidad de servicio	79
Tabla 17. El liderazgo y la calidad de servicio	81
Tabla 18. El entorno organizacional y la calidad de servicio	83

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Clima laboral.....	61
<i>Figura 2.</i> Comportamiento organizacional	62
<i>Figura 3.</i> Comunicación organizacional.....	63
<i>Figura 4.</i> Estrategia organizacional	64
<i>Figura 5.</i> Liderazgo	65
<i>Figura 6.</i> Entorno organizacional.....	66
<i>Figura 7.</i> Calidad de servicio	67
<i>Figura 8.</i> Fiabilidad	68
<i>Figura 9.</i> Elementos tangibles	69
<i>Figura 10.</i> Capacidad de respuesta.....	70
<i>Figura 11.</i> Seguridad	71
<i>Figura 12.</i> Empatía	72
<i>Figura 13.</i> El clima laboral y la calidad de servicio	74
<i>Figura 14.</i> El comportamiento organizacional y la calidad de servicio	76
<i>Figura 15.</i> La comunicación organizacional y la calidad de servicio	78
<i>Figura 16.</i> La estrategia organizacional y la calidad de servicio	80
<i>Figura 17.</i> El liderazgo y la calidad de servicio	82
<i>Figura 18.</i> El entorno organizacional y la calidad de servicio	84

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación titulado: “Clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad De Santa María, 2021”. Palma (2004) mencionó que: “el clima laboral es entendido con la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”; Por otro lado, Bordas (2016) indicó que el clima laboral trata de demostrar como los colaboradores y directivos de una organización privada o pública definen que a su ambiente o entorno del trabajo en lo que se halla en la fecha, base a distintos conjuntos de dimensiones que implican a las personas, a los grupos de trabajos y la misma institución. (p. 16).

La estructura de la investigación es la siguiente: “En el primer capítulo se considera el planteamiento del problema en el lugar donde se describe el problema, luego se plantea el problema con sus propios objetivos de investigación y se considera la racionalidad del problema. El segundo capítulo de la investigación, limitaciones de la investigación, viabilidad de la investigación y métodos y estrategias. El marco teórico, incluyendo los antecedentes de investigación, considera la investigación relacionada con la investigación y la investigación posterior a la publicación sobre la base teórica. ¿Qué debemos hacer? La discusión teórica sobre variables independientes y variables dependientes en el Capítulo 3, la definición de términos básicos, la operabilidad de sistemas y variables hipotéticos, el marco metodológico incluyendo planes de investigación, poblaciones y muestras, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento de información, El Capítulo 4 contiene los resultados estadísticos del programa estadístico SPSS 25.0 ramme prog y sus respectivas

pruebas de hipótesis El Capítulo 5 considera la discusión de los resultados. El capítulo sexto son las conclusiones, recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos electrónicos”.



Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el momento que platicamos de clima laboral nos alude al ámbito interior que emplea el personal, en el que se actúa lógicamente mediante la calidad de sus correlaciones con el entorno que se dirige y obtiene informaciones para obtener solución. En el clima laboral predominan los factores subjetivos y objetivos están presente en las instituciones, condiciones de trabajo y las formas, los sistemas de compensación, los procesos comunicacionales internos y externos, ascendentes y descendentes, horizontales, formales e informales, los estilos de dirección, las relaciones interpersonales. Todo grupo humano desarrolla características especiales y cada institución es singular.

A la fecha el clima laboral recoge particular importancia en las organizaciones u instituciones privadas y publicas separadamente de su volumen, estado y/o ubicación geográfica, en donde la demanda natural es primordial causa para acceder su victoria, implementando y extiende tácticas que produzcan un conveniente clima laboral, también acceder al trabajador extenderse el completo de su capacidad, relaciones interpersonales, conocimientos, eficacia institucional y capacidades intelectuales con el objetivo de alcanzar eficiencia.

Es grandioso el trabajo de toda institución se logra teniendo un trabajador con emocionales buenas y que tenga condiciones físicas, esto accede el compromiso y identificación con la organización y se planea a los grupos que tenga interés externos y internos, se les mostrara una imagen negativa y positiva.

El clima laboral es la figura principal en las instituciones, siendo un grupo de condiciones psicológicas, sociales y cualidades que implica de modo directo el desempeño laboral del trabajador.

El servicio de calidad es básico en las instituciones para conseguir una excelencia competitiva a una altura del resto de los gobiernos locales. El acto de ayudar a otra persona resolviendo sus problemas o dudas y logrando su satisfacción y el encargo es la preferencia y el desempeño de sus posibilidades y ocupación, pero para ello es necesario que el colaborador de un organismo público, como en este caso la Municipalidad de Santa María, se encuentra profesionalmente en las condiciones requeridas, se capacita constantemente para desempeñar sus funciones y brindar servicios de la más alta calidad y consecuentemente evitar demoras administrativas que causan malestar entre los colaboradores y usuarios por demoras documentales, y sobre todo en su lugar de trabajo sentirse motivado, lo cual se verá reflejado en el trato hacia el ciudadano usuario.

Las infracciones laborales se cometen en la mayoría de las instituciones públicas del estado, los trabajadores se sienten presionados por la política normativa restrictiva, así como por la gestión de las autoridades de turno, lo que se refleja en el mal desempeño de sus funciones, en la calidad de los servicios prestados por sus empleados, en este Caso en el municipio de Santa María.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

“¿Cómo el Clima laboral se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?”

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?
2. ¿Cómo la comunicación organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?
3. ¿Cómo la estrategia organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?
4. ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?
5. ¿Cómo el entorno organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer el Clima laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Conocer el comportamiento organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

2. Conocer la comunicación organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
3. Conocer la estrategia organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
4. Conocer el liderazgo y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
5. Conocer el entorno organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

La siguiente investigación contribuirá a la mejora de la gestión administrativa e identificará los principales puntos que provocan retrasos en las principales actividades entre las áreas del municipio y de esta manera también ofrecer una excelente calidad de servicio al ciudadano, minimizando los tiempos de espera y por ende contribuyendo al plan nacional de simplificación administrativa. La razón de ser de este trabajo de investigación se refleja considerando aspectos prácticos y metodológicos relacionados con el clima laboral y la calidad del servicio del personal administrativo del Municipio de Santa María.

a) Justificación práctica

En relación a los objetivos del estudio, el resultado permitirá encontrar soluciones concretas a problemas del ambiente laboral que afectan la calidad de servicio de los empleados administrativos del Municipio de Santa María.

Con tales resultados también será posible proponer modificaciones y recomendaciones que regularán y garantizarán el óptimo confort en el ambiente de trabajo utilizado para la calidad del servicio de los empleados administrativos del Municipio de Santa María.

b) b) Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del estudio se utilizan técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) y su elaboración mediante métodos tabulares y estadísticos. Este tiene como objetivo establecer cómo se relacionan el clima laboral y la calidad de servicio de los empleados administrativos del Municipio de Santa María, 2021.

Cabe señalar que el presente estudio nos permitirá aplicar todas las técnicas encontradas relacionadas con el desarrollo de métodos tanto estadísticos como de búsqueda y referencia que mejoren el clima laboral y la calidad de servicio de los empleados administrativos del Municipio de Santa María, 2021.

1.5. Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

Esta investigación es oportuna ya que trata sobre el clima laboral y la calidad del servicio de los empleados administrativos del Municipio de Santa María.

b. Delimitación espacial

Esta investigación abarca la región Lima, provincia de Huaura, distrito de Santa María.

c. Delimitación cuantitativa

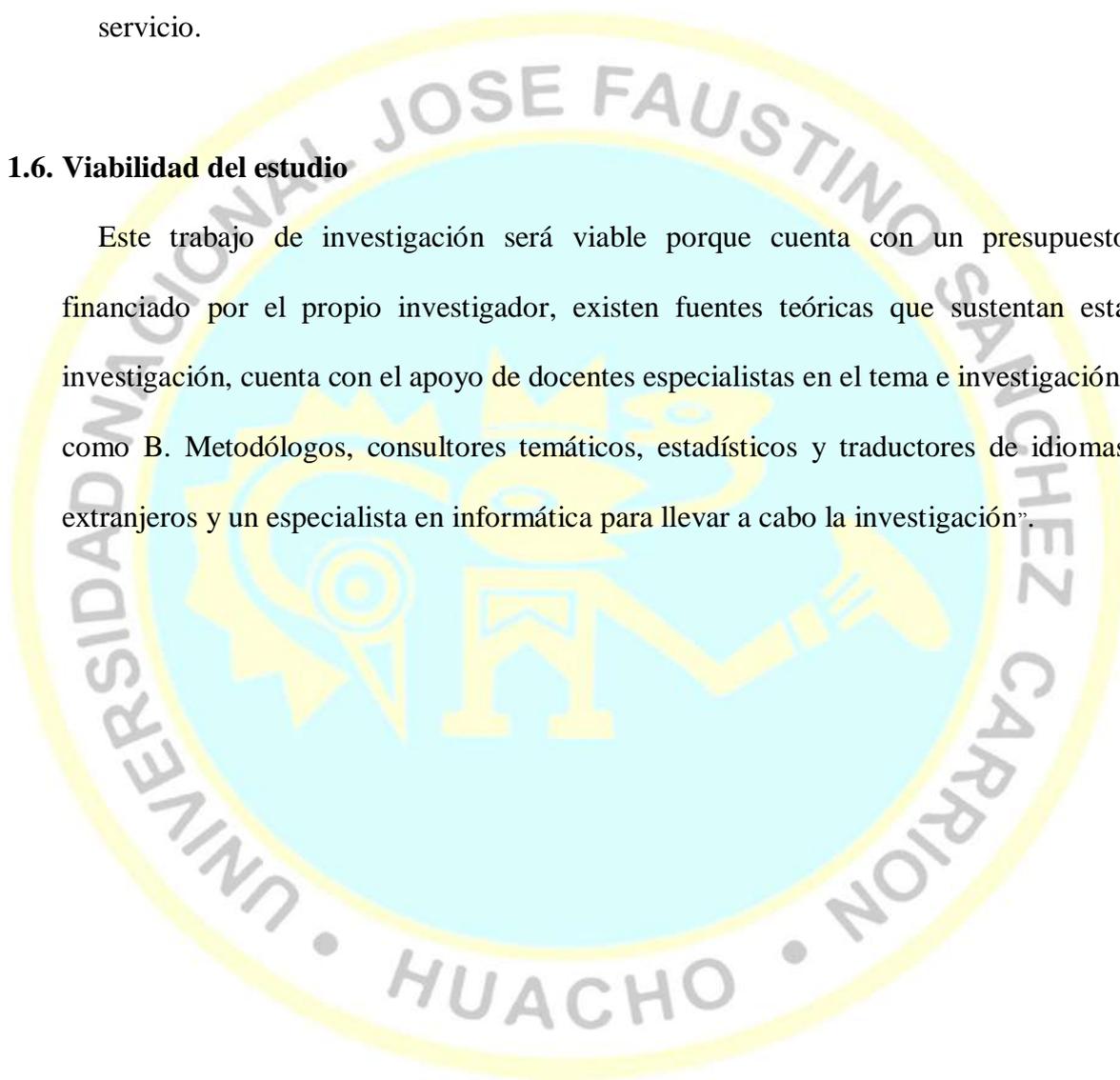
Esta investigación se lleva a cabo con una encuesta y el procesamiento estadístico correspondiente.

d. Delimitación conceptual

Esta investigación engloba dos conceptos básicos: clima laboral y calidad del servicio.

1.6. Viabilidad del estudio

Este trabajo de investigación será viable porque cuenta con un presupuesto financiado por el propio investigador, existen fuentes teóricas que sustentan esta investigación, cuenta con el apoyo de docentes especialistas en el tema e investigación, como B. Metodólogos, consultores temáticos, estadísticos y traductores de idiomas extranjeros y un especialista en informática para llevar a cabo la investigación.



Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alejandro, J. (2019) en su tesis titulada: “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017”, la organización que le respalda ha sido la Universidad Estatal Península de Santa Elena, el propósito ha sido examinar el clima gremial por medio de un trabajo de indagación detallado que indique la incidencia del manejo gremial de los trabajadores gubernamental Autosuficiente Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2017. El tipo de la indagación es detallada correlacional, procedimiento deductivo e inductivo, la muestra estuvo conformada por 168 trabajadores, llegando a las próximas conclusiones:

1. La averiguación del clima gremial concluyó que hay componentes de peligro que dificultan el manejo de los trabajadores, obstaculizando los procesos de comunicación, trabajo en grupo y el desarrollo personal, recursos fundamentales para crear una buena tarea en la organización, que ayude a robustecer los conocimientos, capacidades y destrezas de los ayudantes y además el grado de productividad del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.
2. El análisis del trabajo investigativo ayudó a diagnosticar los inconvenientes y las falencias que los directivos administrativos desconocían tanto de sus ayudantes del área de trabajos y de los usuarios que acuden a la organización y la falta de tácticas que mejoren en funcionamiento de los trabajadores.

3. El análisis que otorga las indagaciones sobre el clima gremial de instituciones semejantes, poseía argumentos y estudio que colaboraron y sirvieron de base para contrastar de mejor forma la averiguación en la organización además de analizar la incidencia que perjudica al manejo gremial de los ayudantes.

Tomalá, N. (2019) en su tesis titulada: “Calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de la cooperativa nueva Huancavilca, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, la organización que le respaldo ha sido la Universidad Estatal Península de Santa Elena, el propósito ha sido robustecer la calidad de servicio de la Cooperativa “Nueva Huancavilca”, cantón La Independencia, provincia de Santa Elena, por medio de la aplicación de una estrategia de optimización para la atención de los consumidores, pudiendo un más grande grado de satisfacción de los consumidores. El tipo de la indagación es exploratoria, procedimiento deductivo e inductivo, diseño detallado, enfoque cualitativo y cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 315 usuarios, llegando a las próximas conclusiones:

1. - Por medio de el análisis llevado a cabo se concluyó que parte importante de los usuarios no perciben una adecuada capacidad de contestación a causa de los ayudantes, es decir pues no hallan resoluciones rápidas a sus requerimientos o la era que invierte cada cliente no es el correcto.
2. - En la exploración efectuado se ha podido verificar por los usuarios que no perciben una atención personalizada o un óptimo trato, esto se debería a que algunas veces se muestran problemas que no poseen una

contestación de forma correcta, entre los primordiales componentes influye la información, además no existe un seguimiento a las recomendaciones de los usuarios, el cual no admite tener entendimiento sobre las percepciones o inconformidades acerca del servicio.

3. - Entre los primordiales componentes que influyen es la estabilidad de los servicios que da la Cooperativa, se establece que los usuarios se sienten seguros al instante de hacer sus transacciones, y que los servicios se adaptan a sus necesidades, no obstante, un porcentaje de usuarios no está satisfecho con el servicio en su integridad.
4. - La aplicación de una estrategia de optimización en atención al comprador dejará mejorar la calidad de servicio, por medio de programas que apoyen en la optimización continua en ciertos procesos en la organización con la intención de incrementar la satisfacción de los consumidores, esto ayudará a expandir la imagen corporativa, el cual obtendrá un efecto en el mercado.

Vásquez, L., y Zuluaga, B. (2008) en su tesis titulada: “El clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía Municipal de Girardot en el periodo II del 2007 y del I del 2008”, la organización que le respaldo ha sido la Corporación Universitaria Minuto de Dios, el propósito ha sido detectar los componentes que influyen en el clima organizacional y en el manejo gremial de los burócratas de la alcaldía Municipal de Girardot. El tipo de la averiguación es detallada correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 113 burócratas, llegando a las próximas conclusiones:

1. - Los metas propuestos como idea para el desarrollo de este proceso de participación profesional se lograron por cuanto fueron aceptados por las órdenes de la Gestión Municipal y se acogieron a las sugerencias formuladas.
2. - Las magnitudes establecidas en el presente análisis (orientación organizacional, gestión del Ingenio Humano, Estilo de Dirección, Comunicación e adhesión, Capacidad Profesional, Trabajo en conjunto, medio ambiente físico) están afectando de manera directa en el buen manejo gremial de los burócratas de la Alcaldía Municipal; el tipo de dirección, capacitación y comunicación son los aspectos que se tienen que intentar con prioridad debido a que de ellos es dependiente el sentido de pertenencia y la motivación servible.
3. - El proceso de mediación profesional ha sido avalado por el colegio Preeminente de Gestión Pública quien al principio del proceso ha sido coparticipe de la preparación del instrumento de medición “encuesta”; de la cual ha sido elegida la de nuestra autoría.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vásquez, S., Gonzales., M y Hidalgo, C. (2018) en su tesis titulada: “El clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017”, la organización que le respaldo ha sido la Universidad Nacional de Ucayali, el propósito ha sido calificar la interacción del clima gremial y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017. El tipo de la indagación es detallada correlacional, diseño transeccional correlacional, la muestra estuvo conformada por 88 usuarios, llegando a las próximas conclusiones:

1. - La interacción es positiva bastante baja (0.032), y no significativa (0.825) entre el clima gremial y la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Campo Verde 2017, lo cual muestra que la composición organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no son determinantes, para el logro de una interacción positiva más alta y significativa.
2. - El grado alcanzado de la variable clima gremial, es: 2.00% bajo, 61.00% moderado, 37.00% elevado, información concedida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo cual sugiere que los trabajadores no permanecen contentos con varios puntos, entre ellos la composición organizacional, fundamento por el que no asumen con responsabilidad sus funcionalidades, no practican la ayuda recíproca entre colegas, realizando que pierdan toda clase de identidad con su centro gremial, es por esto que no tienen la posibilidad de conseguir porcentajes más elevados de un óptimo clima gremial.
3. - El grado alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 22.00% bajo, 45.00% moderado, 33.00% elevado, información facilitada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo cual sugiere que es su enorme mayor parte los usuarios no permanecen contentos con los servicios que ofrece la municipalidad, entre ellos la infraestructura no es la idónea, personal administrativo indiferente, varios no conocen sus funcionalidades, imposibilitando interrelacionarse con los usuarios, por esto no tienen la posibilidad de conseguir porcentajes más elevados de calidad del servicio.

Villajuan, L. (2019) en su tesis titulada: “Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca 2019”, la organización que le respalda ha sido la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, la finalidad ha sido conocer cuáles son los componentes determinantes que influyen en el clima gremial y la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca, 2019. El tipo de la indagación es detallada correlacional, diseño no empírico, procedimiento deductivo y enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 26 trabajadores, llegando a las próximas conclusiones:

1. - . Se concluyó que las cambiantes clima gremial y la calidad del servicio permanecen directa y de manera significativa en relación.
2. - Se conoció que el clima gremial en la Municipalidad Distrital de Quilca, está en un grado regular las magnitudes de Autorrealización, Supervisión y Condiciones Laborales; por los próximos componentes determinantes: falta de oportunidades de avanzar, capacitaciones y equipamiento tecnológico; y en un grado bueno las magnitudes Involucramiento Gremial y Comunicación.
3. - Se concluyó que la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Quilca, está Poderosamente en desacuerdo en las magnitudes Confiabilidad y Capacidad de contestación, por los próximos componentes determinantes: no se cumplen con los plazos en los tramites y servicios, no comunican a los usuarios la duración de los mismos y en la magnitud Recursos tangibles está Sutilmente en desacuerdo, por la ausencia equipamiento nuevo.

4. - Con los resultados logrados además se concluye que en alusión a los precedentes de la indagación la tesis ANALISIS DEL CLIMA LABORALEN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURA, Lapso JULIO – SETIEMBRE – AREQUIPA 2015, los resultados concuerdan.

Pecho, B., García, B., y Huillca, R. (2018) en su tesis titulada: “El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017”, la organización que le respaldo ha sido la Universidad Nacional de Ucayali, la finalidad ha sido decidir la interacción del clima gremial con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017. El tipo de la averiguación es detallada correlacional, diseño transeccional, la muestra estuvo conformada por 103 trabajadores de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo de la urbe de Pucallpa, llegando a las próximas conclusiones:

1. - Existe interacción negativa bastante baja y no significativa entre el clima gremial y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2017, al haber obtenido la interacción de (-0.045), y de significancia (0.654), lo cual nos declara que el clima gremial, por medio de la composición organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad, no son determinantes para poder hacer una interacción significativa con la calidad del servicio.
2. - El grado alcanzado de la variable clima gremial, es 74.76% intermedio, información facilitada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo de la localidad de Pucallpa, lo cual nos afirma que en su enorme mayor parte los

trabajadores perciben la composición organizacional, practican la responsabilidad y, la cooperación, y se identifican con la organización en un término medio.

3. - El grado alcanzado de la variable calidad del servicio, es 64.08% moderado, información concedida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la metrópoli de Pucallpa, lo cual nos plantea que los usuarios perciben los recursos tangibles, los puntos del personal, la confianza de los trabajadores y la empatía, a un término medio.
4. - Existe interacción negativa bastante baja y no significativa entre la composición organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017, por haber obtenido la interacción de (-0.008), y de significancia de (0.938), lo cual nos muestra que las obligaciones, las normas y políticas implantadas en la Municipalidad no son determinantes para poder hacer una interacción significativa con la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral (X)

Bordas (2016) indicó que el clima laboral “explica como los colaboradores y directivos de una institución privada o pública define que su ambiente de trabajo en el la actualidad, con origen a distintos grupos de dimensiones que implican a la persona, misma institución y conjunto de trabajo”. (p. 16)

Palma (2004) indica que: el clima laboral es “experto en captar la presencia asociados con el ambiente de trabajo, accede a una presencia diagnosticado que guía

cada acción correctivas y preventivas obligatorio para fortalecer y/o optimizar el movimiento de desarrollo y conclusión organizacional”

Astuquipan (2011) sostuvo que:

El instrumento de gestión es el clima laboral, intenta mensurar o cuantificar el nivel de agrado que muestran las personas que se les concede el orden donde trabajan, sin embargo, se dirige al aspecto personal (emocional) y no desde un panorama lógico. Considerando la posición actual de las entidades o empresas, estas han disputado para encantar y detener al destacado en los recursos humanos, ante la fuerza que se ejecute el mercado laboral que cada vez sea más competitivo, justamente el mercado a impulsado o empujado a las entidades privadas o públicas a emplear políticas y métodos conducente a detener a sus trabajadores, lo cual afecta a las organizaciones u entidades puedan adquirir una buen clima organizacional u laboral. (p. 26)

2.2.1.1. Comportamiento Organizacional

Newstrom (2011) indicó que:

El comportamiento organizacional es el conocimiento ordenado y el estudio sistemático de cómo actúan los individuos, las personas y los grupos en las diversas dimensiones de una organización. También se esfuerza por identificar las formas en que las personas están operando con un mayor nivel de eficacia que en la actualidad. En comportamiento organizacional es una disciplina científica a la que se suma a la base de conocimiento todo el tiempo y los avances conceptuales necesarios y un gran número de estudios de investigación. (p. 16)

Stephen y Timothy (2013) indicaron que:

El comportamiento organizacional es el estudio de lo que hacen las personas en una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño y las relaciones. Y dado que el comportamiento organizacional examina específicamente situaciones relacionadas en el lugar de trabajo, con aspectos como; Empleos, ausentismo, rotación de personal, productividad, desempeño humano y gestión. (p. 17)

2.2.1.1.1. Atribución

Chiavenato (2017) mencionó que:

De acuerdo con las posiciones de algunos autores, la teoría de la atribución se centra en la forma en que las personas juzgan a los demás. Cuando las personas observan este comportamiento de los demás, generalmente determinan si se debe a causas internas o externas. Esta teoría estudia la formación de juicios, opiniones y comentarios sobre las personas y asume el supuesto de error o sesgo que distorsiona las atribuciones relacionadas con los aspectos y cuando hacemos juicios sobre el comportamiento de los demás se tiende a subestimar sus factores de influencia. interna o personalmente del empleado. (p. 17)

Stephen y Timothy (2013) manifestaron que:

La atribución intenta explicar las diferentes formas en que juzgamos a las personas según el significado que le damos

a cierto comportamiento. Esencialmente, la teoría sugiere que, al observar el comportamiento de una persona, tratamos de determinar si lo que le molesta o le agrada es causado por algo interno o externo. Sin embargo, esta determinación depende en gran medida de factores como el carácter distintivo, el consenso y la coherencia. (p. 18)

2.2.1.1.2. Trabajo en equipo

Montaño (2016) mencionó que:

En todas las organizaciones, especialmente en un mundo globalizado, es necesaria la comunicación y el trabajo conjunto de todos los compañeros de la institución. La necesidad de que todos aporten sus conocimientos, habilidades, capacidades y competencias y los pongan a disposición de sus compañeros para encontrar la mejor decisión en el trabajo, es cada vez más una necesidad debido a la complejidad de las actividades que deben desarrollarse en las empresas. la necesidad de adaptar estas empresas para seguir creciendo. (p. 18)

Alejandro (2019) mencionó que:

El trabajo en equipo es una forma de valorar la interacción entre compañeros para lograr objetivos y lograr resultados dentro de la organización. Se caracteriza por una comunicación basada en las relaciones interpersonales, la

confianza, el respeto y el apoyo mutuo. entre empleados. Hay tres elementos clave en esta parte, a saber, el grupo de personas que contribuyen a un mismo propósito, la organización del equipo para lograr un objetivo específico y un objetivo común. Estos elementos deben tener la institución para mejorar el clima laboral.

2.2.1.1.3. Estrés

Ortero (2015) mencionó que:

Como era de esperar, los intentos de eliminar el fenómeno del estrés relacionado con el trabajo tomaron un curso similar y en muchos casos convergieron con la investigación sobre el estrés previamente inmanejable. Las propiedades del ambiente laboral que afectan al trabajador (el estrés como estímulo) han sido defendidas por algunas trincheras como el mejor argumento dentro de las investigaciones. Otros militantes consideran como objeto de análisis las reacciones que determinadas condiciones de trabajo desencadenan en el trabajador (estrés de reacción).
(p. 19)

Alejandro (2019) mencionó que:

Es una presión creciente en el ambiente de trabajo que puede llevar al agotamiento físico y mental de los trabajadores, y en las instituciones públicas es necesario

combatir aún más este factor negativo, ya que las causas de este síntoma se basan en problemas insolubles ligados a la reducción de la productividad en la organización y el bajo rendimiento laboral también. (p. 19)

2.2.1.2. Comunicación organizacional

López (2017) indicó que: “La comunicación es un elemento de gran importancia, ya que de ella depende efectivamente la organización y el cumplimiento de objetivos dentro de la institución.”.

Castro (2014) afirmó que:

La comunicación organizacional está establecido en las instituciones y pertenece a su cultura. Por esto, la comunicación entre directores, jefes, subordinados y burócratas de la organización debería ser dinámica. Actualmente, ciertos trabajadores consideran que una forma de no perder su trabajo es no transmitir información o comunicarse entre compañeros debido a que este poder los preserva en la organización, empero se debe considerar que no te conseguirá un puesto máximo que el opuesto. se dirige hacia la inseguridad. (p. 20)

2.2.1.2.1. Canales de comunicación

Díaz y Guzmán (2014) consideraron que:

Los canales de comunicación tienen la posibilidad de ser formales e informales. Los primeros son establecidos por empresas para transmitir mensajes involucrados con

actividades profesionales y generalmente siguen la estructura de autoridad dentro de las organizaciones. Y por otro lado, están las formas de mensajería, como la mensajería social y personal, que siguen los canales informales de la organización. (p. 20)

Morató (2016) indicó que:

Para llevar a cabo una comunicación efectiva, se combinan múltiples técnicas para llevar el mensaje a través de múltiples canales. Existen canales de uso común que se encargan de combinar las diferentes dimensiones del canal. Se podría dividir en comunicación directa o personal, impresa, audiovisual, digital y estructural. Otra clasificación podría basarse en quién controla los fondos utilizados. Canales directos y presenciales, medios propios (revista, reportaje, flyer, videos de empresa, web) y medios externos (redes sociales, blogs, webs externas). (p. 21)

2.2.1.2.2. Comunicación interna

Díaz y Guzmán (2014) mencionaron que: “La comunicación interna debe estar encaminada a crear una cultura organizacional basada en la identidad y la sinergia, sustentada en valores que encapsulen la imagen que la empresa quiere proyectar en el exterior”.

Gan y Triginé (2012) detallaron que:

La comunicación interna comprende todos los departamentos de la organización y cada área que afecta a las personas en su trabajo, en los últimos años se tiene en cuenta un modelo organizacional o valores que se enfocan en la calidad integral de la empresa y que mejoran la calidad de la empresa. cultura con los clientes. Si no hay comunicación interna entre los departamentos operativos y los superiores y superiores en la jerarquía, no habrá una buena relación y gestión en la institución. (p. 21)

2.2.1.2.3. Comunicación externa

Montoya y Ulloa (2012) señalaron que:

La comunicación externa es la visión de la empresa hacia el exterior y se desarrolla en la forma en que la organización trabaja para lograr sus objetivos, con un cliente satisfecho, un buen servicio y una imagen positiva de la institución siendo el resultado de una buena comunicación externa hacia ella Sabios se persiguen definidos objetivos y los elementos esenciales de su proceso, excepto que la intención del mensaje varía en toda la organización. (p. 22)

Gan y Triginé (2012) mencionaron que:

La comunicación externa de las organizaciones ha sido durante mucho tiempo una preocupación estratégica y

prioritaria en materia de publicidad y marketing, ya que estas estrategias relacionan a cada organización con el entorno, el cliente, la sociedad, la competencia, el mercado y sin las cuales no puede haber alianzas con otras instituciones. existiría. (p. 22)

2.2.1.3. Estrategia organizacional

Chiavenato (2017) definió que:

La estrategia organizacional consta de cuatro aspectos, el primero es encontrar el comportamiento global de la organización en el cual se integra la estrategia, otro aspecto es el comportamiento de la organización ante el entorno externo, la incertidumbre y la actitud ante la competencia, el tercero es el aspecto de foco en el futuro y destino de la organización, donde se orienta hacia la planificación de metas globales, y finalmente en el comportamiento proactivo en el que se proyecta hacia la alta dirección. (p. 23)

Stephen y Timothy (2013) mencionaron que “la composición es un medio para poder hacer metas y estas se derivan de la táctica general de la organización, es lógico que la composición deba continuar la táctica”. (p. 23)

Alejandro (2019) mencionó que:

Las estrategias en la organización se implementan en el corto plazo, para una proyección instantánea del conocimiento en todas sus áreas,

es obligación de cada institución seleccionar las mejores estrategias acordes con el modelo de negocio con el que se compromete la organización, así como un seguimiento adecuado del personal administrativo, para que logre los objetivos. (p. 24)

2.2.1.3.1. Actitud hacia el trabajo

Stephen y Timothy (2013) indicaron que “cada uno de nosotros tiene miles de actitudes, pero solo se han dedicado tres actitudes: satisfacción laboral, compromiso laboral y compromiso organizacional. Otras actitudes importantes son el apoyo organizacional percibido y la participación de los trabajadores.”. (p. 24)

Chiavenato (2017) consideró que:

La actitud es la disposición de una persona, basada en su percepción o juicio de ciertas personas, objetos o situaciones, para ser percibidas como agradables o desagradables, es una disposición interna, estable y duradera que hace que la persona se comporte de cierta manera. o reaccionar. sabio en relación con otras personas. (p. 24)

2.2.1.3.2. Cooperación

Chiavenato (2011) manifestó que:

La colaboración es una unidad importante entre la administración y el empleado, ya que tiene como objetivo aumentar la productividad y compartir sus beneficios entre las dos partes, ya que solo se enfocan en dos aspectos principales: encontrar la mejor manera de ejecutar su trabajo diario y el uso de incentivos. para asegurar la rentabilidad del trabajo. (p. 25)

Suárez (2010) manifestó que:

Es la acción y efecto de la cooperación, que no es más que la operación conjunta que realizan los trabajadores para lograr todos los fines, pero una característica de alguien que coopera o algo en busca de un fin común con otra persona puede trabajar en conjunto. (p. 25)

2.2.1.3.3. Responsabilidad social empresarial

Camacho et al (2013) señalaron que:

La responsabilidad continúa con el poder. Cuanto más grande es el poder de una organización, más grande es el alcance de su responsabilidad. En cada una de las reflexiones sobre la responsabilidad, no debería olvidarse el hecho importante del poder, la función de las corporaciones para influir la vida de las personas y la sociedad. (p. 26)

Alejandro (2019) mencionó que:

Las empresas hoy en día son vistas como un ente dedicado a la actividad económica y no tienen en cuenta la sociedad que las rodea, por lo que también deben enfocarse en la responsabilidad social, en el entorno social, el trato con la sociedad y la búsqueda del bienestar relacionado con ella. para que a futuro no haya inconvenientes en la institución con los ciudadanos. (p. 26)

2.2.1.4.Liderazgo

Franklin y Krieger (2011) mencionaron que:

Es la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forman parte de una organización orientadas al logro de metas y objetivos en una situación dada. Ser líder significa que tu habilidad en el mundo de los negocios será una guía, un persuasivo, un motivador, un entrenador, un modelo a seguir para tus compañeros y una visión de éxito enfocada en el equipo de trabajo donde la única persona interesada en mejorar, el el trabajador es guiado por su gerente y que es capaz de asumir riesgos, hacer frente a la vida cotidiana y pensar estratégicamente. (p. 26)

Alejandro (2019) mencionó que:

El liderazgo no tiene autoridad suprema en la institución, ni tiene mandato en relación con los subordinados. Como líder, cada día aprendes más académica y profesionalmente con tus empleados y

buscas la mejor manera de comunicarte con ellos para que tus seguidores tengan un ejemplo de ser el líder en la instalación. (p. 26)

2.2.1.4.1. Comportamiento de liderazgo

Franklin y Krieger (2011) mencionaron que:

El comportamiento del líder se puede clasificar en dos categorías: el primero es el comportamiento relacional, que se refiere a la medida en que los líderes establecen relaciones personales entre sí y con los miembros de su grupo, hacia una comunicación unidireccional o multidireccional que brinda apoyo socioeconómico. Por otro lado, el comportamiento de tarea es la medida en que los líderes tienden a organizar y definir las funciones de los miembros y seguidores de su grupo. (p. 27)

Alejandro (2019) mencionó que:

El comportamiento de liderazgo depende de la actitud, la confianza en sí mismo y la superación personal de cada individuo. En los departamentos de la institución, debe existir un solo comportamiento, no pocos, que desequilibren el desempeño del empleado. Es por ello que se debe enfocar la búsqueda de características específicas que ayuden a incrementar el desempeño de los empleados de la institución. (p. 27)

2.2.1.4.2. Autoliderazgo

Alles (2012) indicó que:

El autoliderazgo se basa en dos conductores; orientarse y conducirse, realizar tareas naturalmente motivadoras y al mismo tiempo otras necesarias, pero no particularmente satisfactorias desde el punto de vista individual. Se trata también de que el hombre haga lo que le gusta y lo motiva a continuar, así como lo que no le gusta, ya que el resultado del autoliderazgo lo dan los empleados que se influncian a sí mismos para aumentar su motivación y aspectos personales a utilizar. para tu mejor desempeño. (p. 28)

Acuña (2016) manifestó que:

El autoliderazgo mitiga los problemas de relación entre personas que puedan surgir. Es importante que cada uno de nosotros alcancemos un nivel de desarrollo personal llamado autoliderazgo, ya partir de ahí afrontemos nuestra vida para alcanzar nuestros objetivos. Esto nos permitirá ver la importancia del colectivismo en el logro de las metas. Metas y por lo tanto nuestras capacidades. (p. 28)

2.2.1.4.3. Estilos de liderazgo

Lussier y Achua (2011) comentaron que:

Los teóricos del comportamiento se enfocan en que es fundamental reconocer que la conducta de un jefe se

caracteriza por sus capacidades y aspectos, debido a que esto perjudica de manera directa su comportamiento y la interacción que tiene con los empleados. Recuerde que el Efecto Pigmalión se basa en las características del gerente, experiencias sobre las actitudes y el trato (comportamiento) hacia los empleados, que a su vez definen el comportamiento y desempeño deseado de sus seguidores. (p. 28)

Alles (2012) señaló que:

El estilo de liderazgo representa una combinación de filosofía, habilidades, rasgos y actitudes; en definitiva, competencias con las que la persona se apropia y determina su propia conducta. Cada estilo representa las creencias que tiene cada jefe sobre las habilidades de un subordinado y las percepciones de los empleados sobre el estilo de liderazgo, lo que realmente importa cuando los empleados no muestran lo que piensa el líder, sino que perciben lo que el líder piensa que transmite. en el escenario laboral. (p. 29)

2.2.1.5. Entorno organizacional

Huamám y Ramos (2015) consideraron que:

Es muy importante pensar en el entorno de su organización. En él hay muchas instituciones que están en red e interactúan para generar nuevas

perspectivas, y también hay una serie de influencias de diversa índole y repercusión que serán decisivas para el desempeño en el futuro. (p. 29)

Chiavenato (2017) mencionaron que:

Las organizaciones que se encuentran en su entorno de manera subjetiva y de acuerdo a sus expectativas, experiencias, problemas, creencias y motivaciones son factores que están en constante cambio a través de los integrantes de una organización. Por lo tanto, el entorno puede interpretarse de manera diferente a las demás organizaciones o ejecutivos que lo gestionan. (p. 30)

2.2.1.5.1. Estructura

Gilli (2017) indicó que:

La estructura se enfoca en una buena estrategia, es decir, la estructura es la forma en que se dividen las tareas entre los empleados y las tareas que deben coordinarse; Esto supone que la agrupación de la asignación de tareas en el área o departamento tiene un nivel de significado en el que se destaca la decisión en la asignación de tareas en su área. (p. 30)

Alejandro (2019) mencionó que: “El propósito de la estructura es orientar el comportamiento individual hacia el logro de metas y objetivos establecidos, y la comunicación

y aplicación del conocimiento mantiene la eficiencia en los procesos administrativos que guían la empresa”. (p. 30)

2.2.1.5.2. Estándares

Sierra et al (2011) mencionaron que “un patrón es lo que sirve de tipo, modelo, norma, muestra o referencia. En un campo técnico e industrializado, las formas de normalización establecen normas que acogen la aceptación y colaboración de empresas o instituciones para ser competitivos.”. (p. 31)

Alejandro (2019) mencionó que:

Los estándares ahora son considerados como la creación de normas, lineamientos y evaluaciones utilizados a nivel mundial para conocer el nivel de desempeño de los trabajadores, también son criterios o patrones desarrollados para uso común y específico para lograr un resultado específico, que beneficia a todos y más a la organización, de esta manera poder resolver los conflictos o problemas que enfrenta la institución, a través de la capacitación, mejorar el desempeño de todos los trabajadores de las empresas públicas y privadas para poder mejorar. (p. 32)

2.2.1.5.3. Identidad

Morató (2016) indicó que:

La identidad se fundamenta en la estrategia de la organización, que es su base, en la comunicación, que es su vector, y en la imagen, que es su proyección social. Entonces la identidad corporativa es lo que la organización quiere ser y manifiesta y la imagen por otro lado es la percepción que tienen los demás, lo importante es que los planes coincidan, pero no se superpongan. (p. 32)

Guarneros (2014) manifestó que:

La identidad es la esencia a partir de la cual se identifica, define y diferencia a la vez todo lo que existe en nuestro entorno, como los seres vivos, los objetos, las cosas y las empresas. La identidad quiere tener una visión mucho más amplia de lo que existe en la empresa, a través de todos los departamentos que la componen. (p. 32)

2.2.2. Calidad de servicio (Y)

Guizar (2013) mencionó que: “Es cumplir con las expectativas de la persona, satisfaciendo lo que pensaba, superando sus expectativas.”.

Pizzo (como se citó en Paredes, 2018) mencionó que:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus consumidores y de manera ofrecerles un servicio accesible, conveniente, expedito, flexible, notorio, eficaz, apropiado, seguro y confiable, todavía frente a situaciones imprevistas o frente a Errores para que el comprador se sienta comprendido, cuidado y

personal, atendido con compromiso y eficiencia y sea sorprendido con un costo preeminente al deseado, redundando de modo que en más grandes ingresos y menores precios para la organización. (p. 40)

Estrada (como se citó en Paredes, 2018) mencionó que: “La calidad del servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. La calidad en el servicio y la atención refleja el compromiso de quienes forman una institución orientada hacia los clientes, usuarios o público en general”.

Velasco (2010) mencionó que:

La calidad del servicio establece que solo la atención al detalle es el camino hacia la calidad del servicio. Sin embargo, esto requiere la intervención de todos los empleados, desde el máximo responsable de la organización hasta el último eslabón organizativo, porque el cliente ya no ve el servicio como lo que no funciona. (p. 32)

2.2.2.1. Fiabilidad

Retuerto (2017) mencionó que:

Esta es la capacidad de entregar el servicio prometido exactamente de la manera acordada y con precisión. Es fácil comprender cuán importante es esta dimensión para un cliente potencial, por lo que la organización debe cuidar de cumplir con este requisito antes de brindar el servicio en sí. Encontrar y definir correctamente los procedimientos que permitirán el cumplimiento de este requisito permitirá a la organización alcanzar el ansiado objetivo de brindar un servicio de

calidad, ya que, si no se puede cumplir mínimamente, el cliente no se sentirá bien al utilizar el servicio. (p. 36)

Farfán (2007) señaló que:

La idea central de realizar un proceso o fabricar un producto sin defectos, ya que esto permitiría lograr la competitividad, elemento clave para cualquier industria. Cumplir la promesa, reduciendo los riesgos asociados a la propia prestación del servicio, permitirá generar una buena percepción del servicio prestado, que obviamente será valorada positivamente por los usuarios del servicio y será la base para mejores empresas. y organizaciones. (p. 36)

2.2.2.1.1. Eficacia

Bayona., Goñi., y Madorrán (2000) sostuvieron que:

La eficacia dentro de la organización depende principalmente del logro de las metas establecidas por la organización. Si bien la tecnología, la infraestructura o la estructura organizacional son activos importantes, todos estos pueden ser imitados en cualquier organización a excepción del propio capital humano, que está comprometido con su organización. (p. 27)

2.2.2.1.2. Labores

Sánchez y Bustamante (como se citó en Huaripoma y Rosado, 2018) señalaron que “las organizaciones necesitan saber cómo los empleados realizan sus tareas para determinar quién está realmente agregando valor y quién no, porque esta evaluación del desempeño se realiza cuando es posible asignar empleados a las calificaciones, distinguiendo así entre empleados efectivos e ineficaces”. (p. 33)

2.2.2.2. Elementos tangibles

Retuerto (2017) mencionó que:

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, etc. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Podemos resumir este concepto como lo que se puede percibir con nuestros sentidos. Elementos como la limpieza o la modernidad se evalúan en los elementos personas, infraestructura y objetos. (p. 37)

Zeithaml y Bitner (2002) describieron que: “Como el aspecto de las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos e incluso el personal, ya que todo ello da una imagen mental al cliente y crea una idea de la calidad del servicio”.

2.2.2.2.1. Instalaciones físicas

Alvarado (2009) mencionó que: “Representan las características físicas y apariencia del prestador, es decir, las

instalaciones, equipos, personal y demás elementos con los que los clientes están en contacto en el momento de la contratación del servicio.”

2.2.2.2.2. Infraestructura

Ortíz (2018) mencionó que:

Es un término utilizado por arquitectos, ingenieros y planificadores urbanos para describir instalaciones, servicios y estructuras organizativas esenciales para uso comunitario, más comúnmente por los residentes de ciudades y comunidades. Cuando se trata de infraestructura, los políticos a menudo piensan en cómo una nación puede ayudar a las empresas a mover y entregar sus productos: el agua, la electricidad, el alcantarillado y los bienes tienen que ver con el transporte y la entrega a través de la infraestructura. (p. 40)

2.2.2.3. Capacidad de respuesta

Zeithaml y Bitner (2002) mencionaron que:

Esto se refiere a la disposición de apoyar al cliente, ayudarlo con sus necesidades y brindarle el servicio requerido lo más rápido posible, lo que finalmente conduce a una buena percepción de su parte. “Dicha asistencia o asistencia incluye ayudar y responder a las preguntas del Cliente sobre el Servicio y sus términos. (p. 38)

Retuerto (2017) mencionó que:

La capacidad de respuesta no solo está directamente relacionada con la velocidad de reacción, sino también con la capacidad de los trabajadores para resolver situaciones o inconvenientes que puedan surgir durante la jornada laboral. De ahí la importancia de los esfuerzos de capacitación o gestión para promover un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio para que el trabajador pueda desempeñar su trabajo con la mejor actitud y mejorar la imagen global del servicio. (p. 38)

2.2.2.3.1. Voluntad de ayuda

Amable (2015) mencionó que:

Es la voluntad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la atención y la rapidez en el tratamiento de las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. La capacidad de respuesta se comunica a los clientes por el tiempo que tienen que esperar para recibir ayuda, respuestas a preguntas o atención a problemas. (p. 42)

2.2.2.3.2. Disposición

Druker (como se citó en Almergo y Rivas, 2019) mencionó que:

La disposición del personal para brindar atención y atención personalizada a los clientes. No se trata solo de ser amable con el cliente, aunque la cortesía es una parte importante de

la empatía como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso y compromiso con el cliente para comprender con precisión sus características y conocer sus requisitos específicos. (p. 28)

2.2.2.4. Seguridad

Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que: “La seguridad tiene que ver con la capacidad del trabajador, basada en sus conocimientos y condiciones personales, como la amabilidad y la cortesía, que le permitan infundir suficiente confianza en el usuario e influir en su percepción”.

Amable (2015) mencionó que:

El conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar credibilidad y confianza a los clientes. Es probable que esta dimensión sea particularmente importante para los servicios que los clientes perciben como riesgosos o para los servicios en los que no están seguros de su capacidad para evaluar los resultados; B. Servicios bancarios, de seguros, de corretaje, médicos y jurídicos”. (p. 42)

2.2.2.4.1. Cortesía

Inca (2015) mencionó que: “hace referencia a la amabilidad con la que se trata a los clientes, lo que inspira confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tiene el

efecto positivo que puede tener la combinación de estas cualidades”.

Sandoval (2006) mencionó que: “se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza”.

2.2.2.4.2. Confianza

Noreña (2010) mencionó que: “La confianza es entendida como la voluntad de una persona de hacerse vulnerable a las acciones de otra en base a la expectativa de que esta última realizará una determinada acción”.

2.2.2.5. Empatía

Zeithaml y Bitner (2002) mencionaron que:

Tiene que ver con la atención individual o personalizada que las organizaciones ofrecen a sus clientes, ya que esta dimensión está relacionada con la atención al usuario. Según la RAE, el concepto hace referencia a la capacidad o sentimiento de identificación con una persona concreta. Esto nos permite advertir que el elemento humano es el único que puede exhibir este rasgo, de ahí la obligación de la empresa u organización de promover este importante factor, ya que una empresa o entidad no posee este rasgo, solo sus empleados. (p. 39)

Retuerto (2017) mencionó que:

Las organizaciones pueden utilizar determinadas características personales de sus empleados para mejorar la percepción de los servicios ofrecidos, mejorar estas características naturales a través de la formación, o establecer estándares de atención con patrones estándar que permitan crear el sentimiento adecuado en el grupo objetivo con el que se relaciona el cliente. o el usuario estará cómodo y bien atendido. Esto es más fácil de lograr cuando el empleado está comprometido y motivado, lo que facilita el uso de sus cualidades y habilidades innatas en beneficio de la organización. (p. 39)

2.2.2.5.1. Calidez

Litwin y Stringer (1968) definieron que: “existe y prevalece el compañerismo y el apoyo mutuo entre superiores y subordinados en la organización”.

2.2.2.5.2. Deseo de comprender

Inca (2015) mencionó que: “Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada”.

2.3. Definiciones conceptuales

a) Comportamiento organizacional

“El comportamiento organizacional se enfoca en cómo se comportan las personas en las organizaciones, incluida la forma en que interactúan entre sí, así como también cómo trabajan dentro de las estructuras organizacionales para realizar su trabajo.

b) Comunicación organizacional

La comunicación organizacional, también conocida como comunicación empresarial o corporativa, ayuda a diseñar procesos dentro de las empresas y a optimizar y dirigir los mensajes de las organizaciones a sus grupos objetivo.

c) Estrategia organizacional

La estrategia organizacional debe tener clara la misión, visión y valores de la empresa que forman su cultura e integrar las fortalezas de la organización para que las acciones emprendidas puedan coordinarse adecuadamente y así alcanzar los resultados esperados. objetivos determinados.

d) Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de una persona para influir, motivar, organizar y realizar acciones para lograr sus metas y objetivos involucrando a personas y grupos en un marco de valores.

e) Entorno organizacional

El ambiente organizacional son todos los elementos que existen fuera de los límites de la organización y que tienen el potencial de afectarla total o parcialmente. El conocimiento y el control sobre las tareas residen en toda la organización.

f) Calidad de servicio

La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o supera las necesidades o expectativas del cliente para el servicio.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

2.4.2. Hipótesis específica

1. El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
2. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
3. - La estrategia organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
4. - El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.
5. - El entorno organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021”.

2.5. Operacionalización de variables

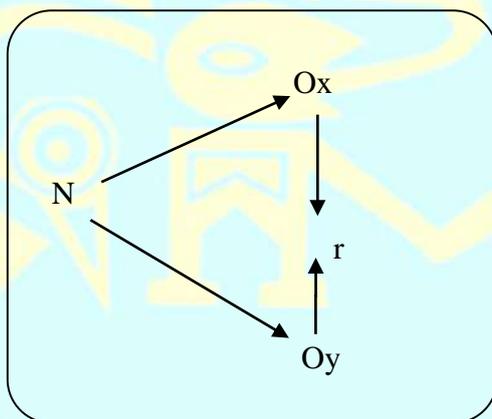
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Clima laboral	X.1.- Comportamiento organizacional	X.1.1.- Atribución X.1.2.- Trabajo en equipo X.1.3.- Estrés	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca Likert.
	X.2.- Comunicación organizacional	X.2.1.- Canales de comunicación X.2.2.- Comunicación interna X.2.3.- Comunicación externa	
	X.3.- Estrategia organizacional	X.3.1.- Actitud hacia el trabajo X.3.2.- Cooperación X.3.3.- Responsabilidad social empresarial	
	X.4.- Liderazgo	X.4.1.- Comportamiento del liderazgo X.4.2.- Autoliderazgo X.4.3.- Estilos de liderazgo	
	X.5.- Entorno organizacional	X.5.1.- Estructura X.5.2.- Estándares X.5.3.- Identidad	
(Y) Calidad de servicio	Y.1.- fiabilidad	Y.1.1.- Eficacia Y.1.2.- Labores	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca Likert.
	Y.2.- elementos tangibles	Y.2.1.- Instalaciones físicas Y.2.2.- Infraestructura	
	Y.3.- Capacidad de respuesta	Y.3.1.- Voluntad de ayuda Y.3.2.- Disposición	
	Y.4.1.- Seguridad	Y.4.1.- Cortesía Y.4.2.- Confianza	
	Y.5.4.- Empatía	Y.5.1.- Calidez Y.5.2.- Deseo de comprender	

Capítulo III. Metodología

3.1. Diseño metodológico

Tipo de Investigación

La investigación fue básica, denominada investigación pura o fundamental, según el fin perseguido. Fue descriptivo en tanto nos brinda valiosa información diagnóstica sobre las variables, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transaccional de correlación, ya que las variables estudiadas están relacionadas o muestran un grado de relación o dependencia de una variable con la otra. y le interesa conocer, a través de una muestra de las unidades de observación, la relación entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable independiente.

Oy = Observación a la variable dependiente.

r = Relación entre variables.

Método de Investigación

Método Científico.

Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Las reglas estratégicas utilizadas para la prueba de hipótesis fueron el paquete de correlación estadística en sus variantes descriptiva y comparativa, ya que se trata de determinar y establecer el grado de relación entre ambas variables. Finalmente, los resultados fueron analizados estadísticamente mediante el coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Córdoba (2009) señaló que: “La población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Es denotado por la letra N”.

En nuestro caso la población estará constituido por 56 administrativos de la Municipalidad de Santa María.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio se considerará a la totalidad de las unidades de observación, que vale decir a los 56 administrativos de la Municipalidad de Santa María.

Debido a que la población es pequeña, se considera una muestra no probabilística porque el investigador, que conoce bien a la población y usa buen juicio, decide que las unidades de observación conforman la muestra. Hemos utilizado el método o técnica de muestreo denominado muestreo intencional o de opinión, con el criterio de conveniencia del investigador, para que sean representativos, el muestreo se aplica a todos los ítems de observación con las

mismas características, según Córdoba (2009 p. 32) en su libro «Estadística aplicada a la investigación.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las Técnicas e instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Técnicas:

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Análisis Documental

Se examinarán fuentes bibliográficas, publicaciones profesionales y portales de Internet a través del análisis bibliográfico y sus respectivas herramientas, directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de entrevistas y sus herramientas - cuestionarios elaborados por tesisistas especialmente para este estudio, se recolectará información sobre cada dimensión de la variable, con preguntas referidas a aspectos específicos que ayuden a recolectar datos y localizar deficiencias. en el video

A través de la observación y sus respectivas herramientas, comprenderemos los procesos, las interrelaciones entre las personas y sus situaciones o entornos, y los eventos a lo largo del tiempo, así como los patrones de desarrollo y el contexto social y cultural en el que se produce la experiencia humana; e identificar problemas.

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta está constituida por preguntas de la Vi y la Vd., La medición se hará a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de datos, la información contará con cuestionarios confiables y validados. Fiabilidad que se conseguirá aplicando dos veces el cuestionario a una muestra previamente seleccionada.

Para lograr la efectividad del instrumento se utilizarán profesionales capacitados asociados al estudio. En la administración del cuestionario, recibirá un apoyo invaluable en la recopilación de los datos recopilados de la muestra.

Análisis Estadístico

Se lleva a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0, el cual procesa para lograr la interpretación, análisis y discusión de las gráficas y figuras estadísticas con el fin de obtener los resultados y sacar las conclusiones que implican los objetivos finales e hipótesis producto de la investigación.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de datos se efectuará una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizarán programas estadísticos.

d. Decisión estadística.

La decisión estadística se toma como resultado de comparar el estadístico de prueba calculado y el obtenido a través de tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; es decir, si el valor del estadístico de prueba calculado está en el rango de rechazo, se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; Eso significa:

Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ se rechaza

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1. Clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	17	30,4	30,4	30,4
Medio	27	48,2	48,2	78,6
Alto	12	21,4	21,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

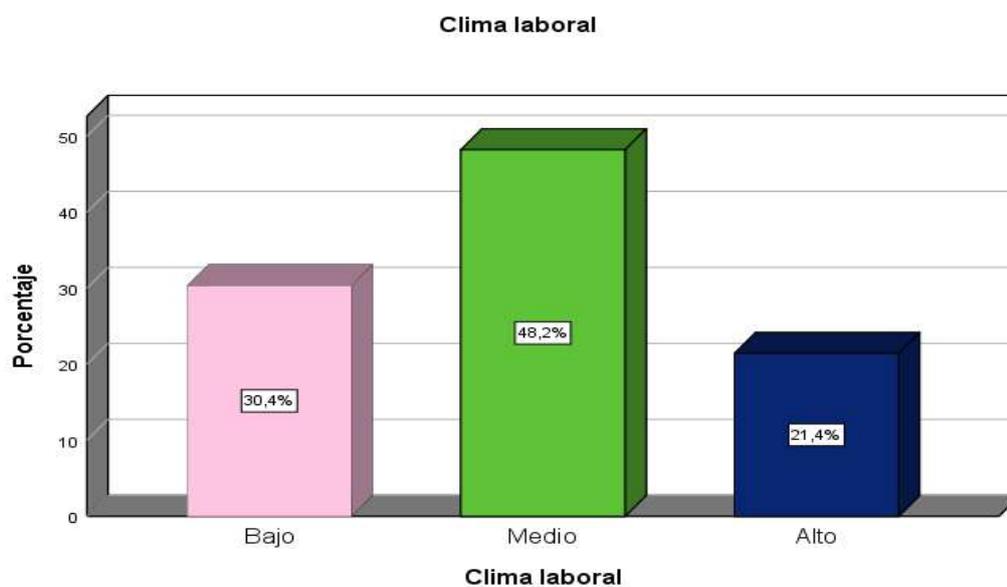


Figura 1. Clima laboral

Se puede observar en la Figura 1, un 48,2% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la variable de clima laboral, un 30,4% un nivel bajo y un 21,4 un nivel alto.

Tabla 2. Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	28	50,0	50,0	50,0
Medio	19	33,9	33,9	83,9
Alto	9	16,1	16,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:



Figura 2. Comportamiento organizacional

Se puede observar en la Figura 2, un 50,0% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel bajo en la dimensión de comportamiento organizacional, un 33,9% un nivel medio y un 16,1% un nivel alto.

Tabla 3. Comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	35,7	35,7
	Medio	23	41,1	76,8
	Alto	13	23,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:



Figura 3. Comunicación organizacional

Se puede observar en la Figura 3, un 41,1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la dimensión de comunicación organizacional, un 35,7% un nivel bajo y un 23,2% un nivel bajo.

Tabla 4. estrategia organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	23	41,1	41,1	41,1
Medio	21	37,5	37,5	78,6
Alto	12	21,4	21,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

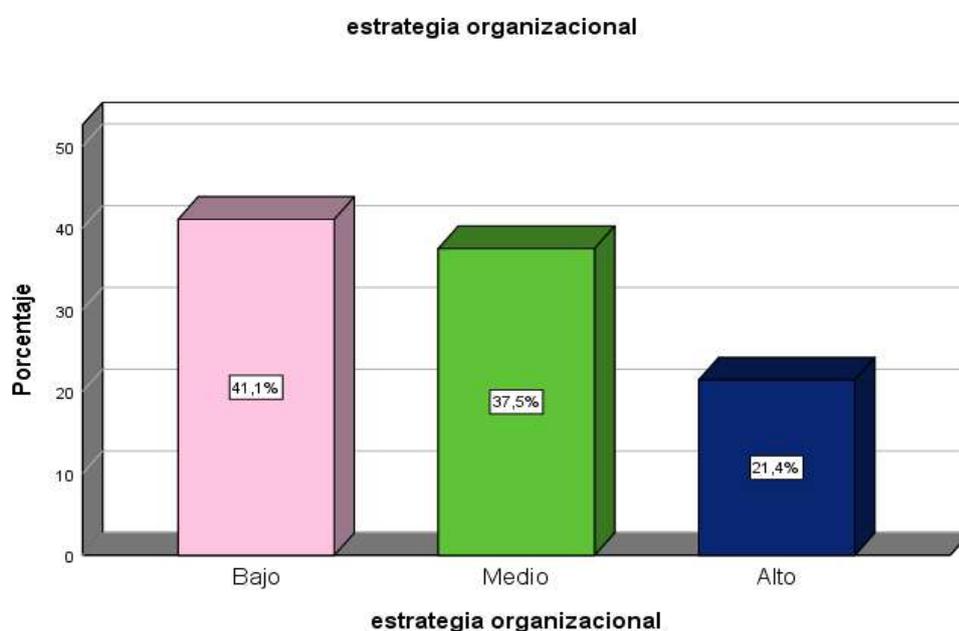


Figura 4. Estrategia organizacional

Se puede observar en la Figura 4, un 41,1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel bajo en la dimensión de estrategia organizacional, un 37,5% un nivel medio y un 21,4% un nivel alto.

Tabla 5. Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	18	32,1	32,1	32,1
Medio	27	48,2	48,2	80,4
Alto	11	19,6	19,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

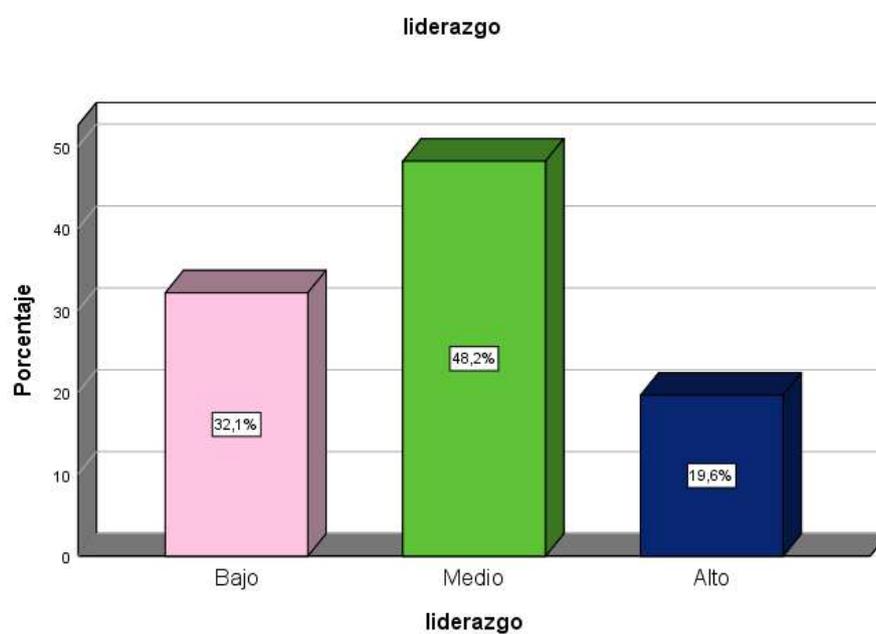


Figura 5. Liderazgo

Se puede observar en la Figura 5, un 48,2% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la dimensión de liderazgo, un 32,1% un nivel bajo y un 19,6% un nivel alto.

Tabla 6. Entorno organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	17	30,4	30,4	30,4
Medio	19	33,9	33,9	64,3
Alto	20	35,7	35,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

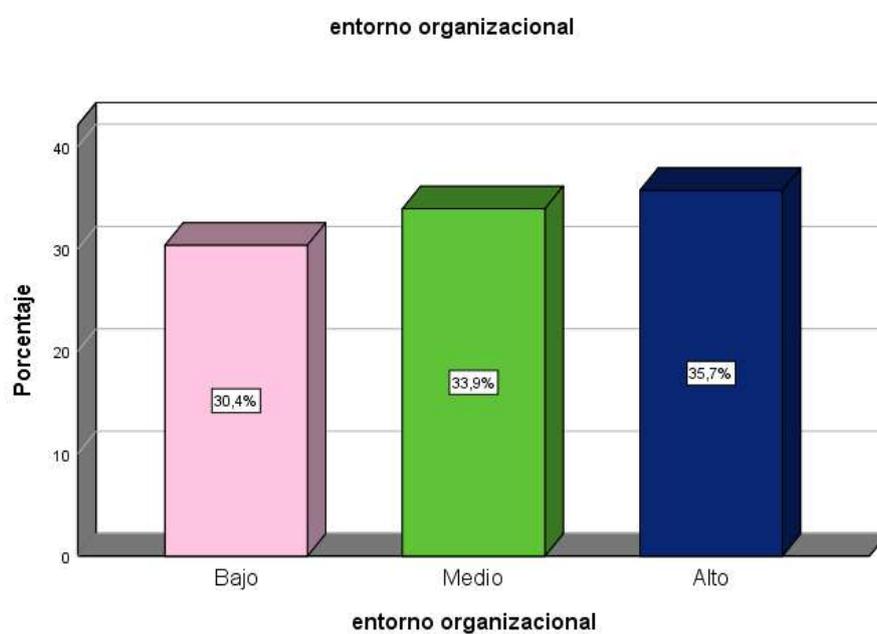


Figura 6. Entorno organizacional

Se puede observar en la Figura 6, un 35,7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel alto en la dimensión de entorno organizacional, un 33,9% un nivel medio y un 30,4% un nivel bajo.

Tabla 7. Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	21,4	21,4	21,4
	Medio	37	66,1	66,1	87,5
	Alto	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

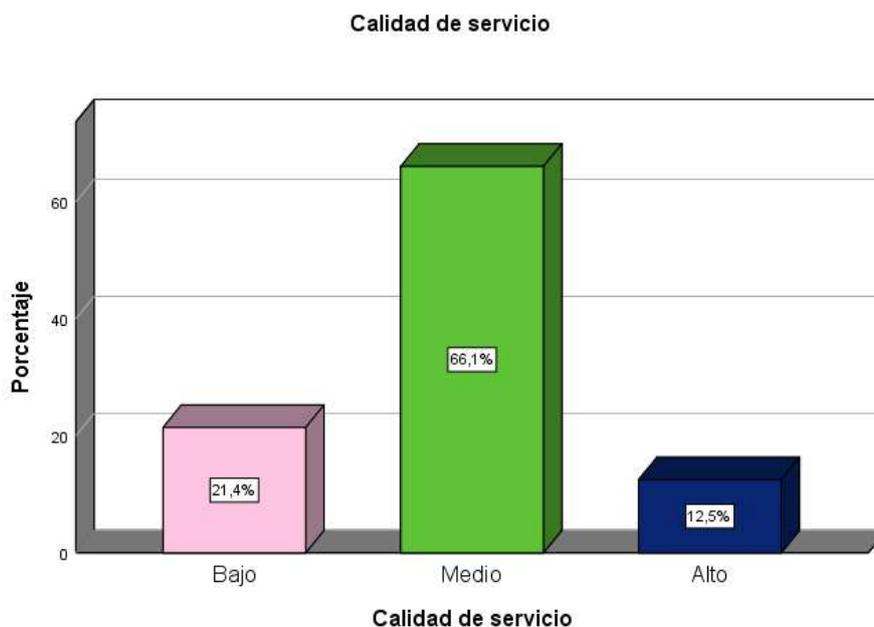


Figura 7. Calidad de servicio

Se puede observar en la Figura 7, un 66,1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la variable de calidad de servicio, un 21,4% un nivel bajo y un 12,5% un nivel alto.

Tabla 8. Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	33	58,9	58,9	58,9
Medio	19	33,9	33,9	92,9
Alto	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:



Figura 8. Fiabilidad

Se puede observar en la Figura 8, un 58,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel bajo en la dimensión de fiabilidad, un 33,9% un nivel medio y un 7,1% un nivel alto.

Tabla 9. Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	64,3	64,3	64,3
	Medio	16	28,6	28,6	92,9
	Alto	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:



Figura 9. Elementos tangibles

Se puede observar en la Figura 9, un 64,3% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel bajo en la dimensión de elementos tangibles, un 28,6% un nivel medio y un 7,1% un nivel alto.

Tabla 10. Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	18	32,1	32,1	32,1
Medio	27	48,2	48,2	80,4
Alto	11	19,6	19,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

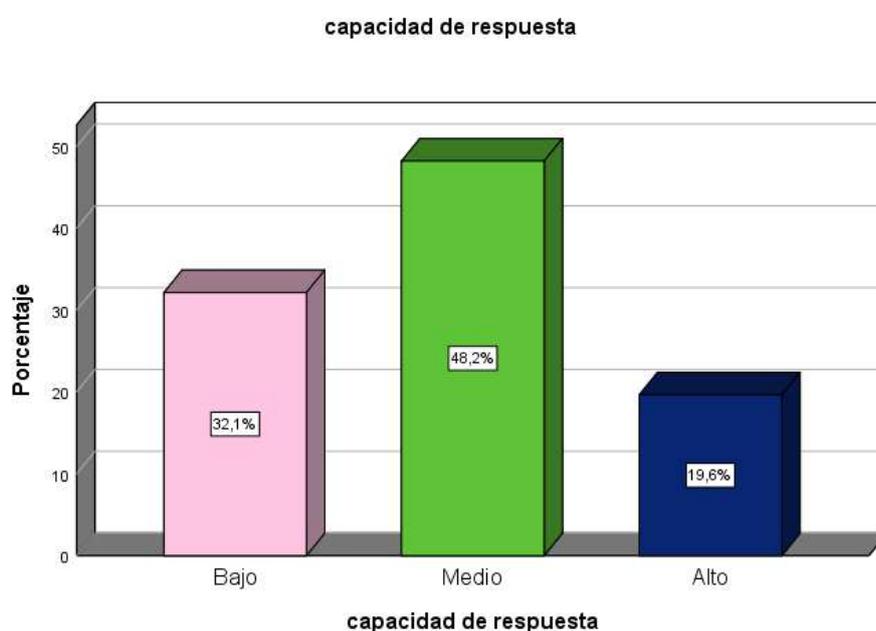


Figura 10. Capacidad de respuesta

Se puede observar en la Figura 10, un 48,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la dimensión de capacidad de respuesta, un 32,1% un nivel bajo y un 19,6% un nivel alto.

Tabla 11. Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	14	25,0	25,0	25,0
Medio	30	53,6	53,6	78,6
Alto	12	21,4	21,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

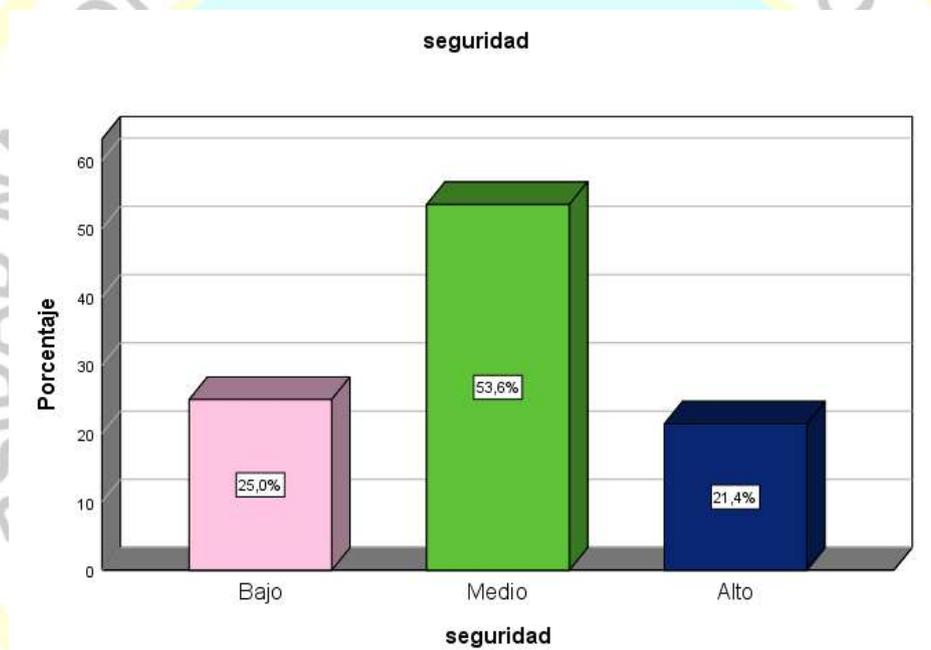


Figura 11. Seguridad

Se puede observar en la Figura 11, un 53,6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la dimensión de seguridad, un 25,0% un nivel bajo y un 21,4% un nivel alto.

Tabla 12. Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	17	30,4	30,4	30,4
Medio	28	50,0	50,0	80,4
Alto	11	19,6	19,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación realizada de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

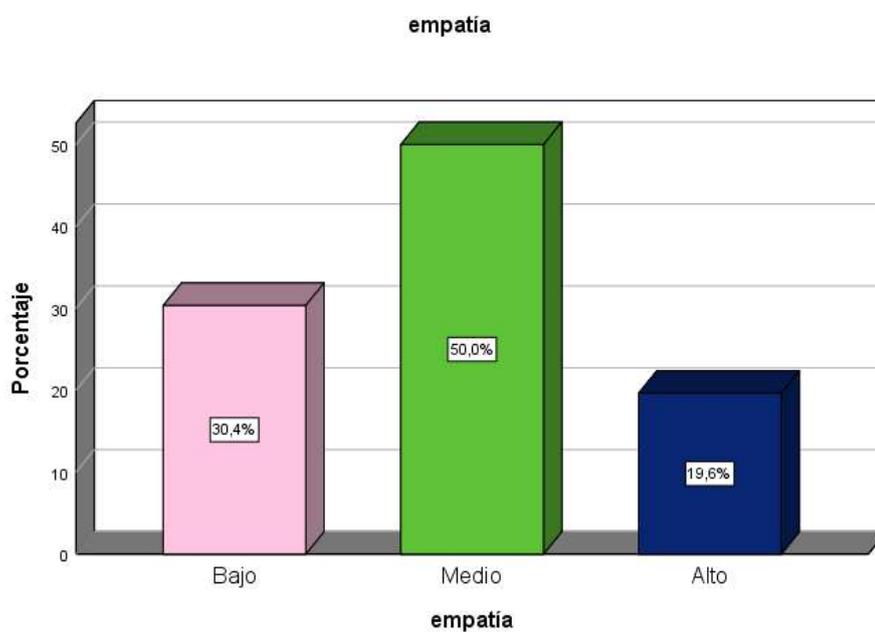


Figura 12. Empatía

Se puede observar en la Figura 12, un 50,0% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María creen que existe un nivel medio en la dimensión de empatía, un 30,4% un nivel bajo y un 19,6% un nivel alto.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 13. El clima laboral y la calidad de servicio

		Clima laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,775**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	56	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,775**
Sig. (bilateral)		,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13, el coeficiente de correlación es $r = 0.775$, donde $p = 0.000$ ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, las estadísticas pueden servir para comprobar que existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

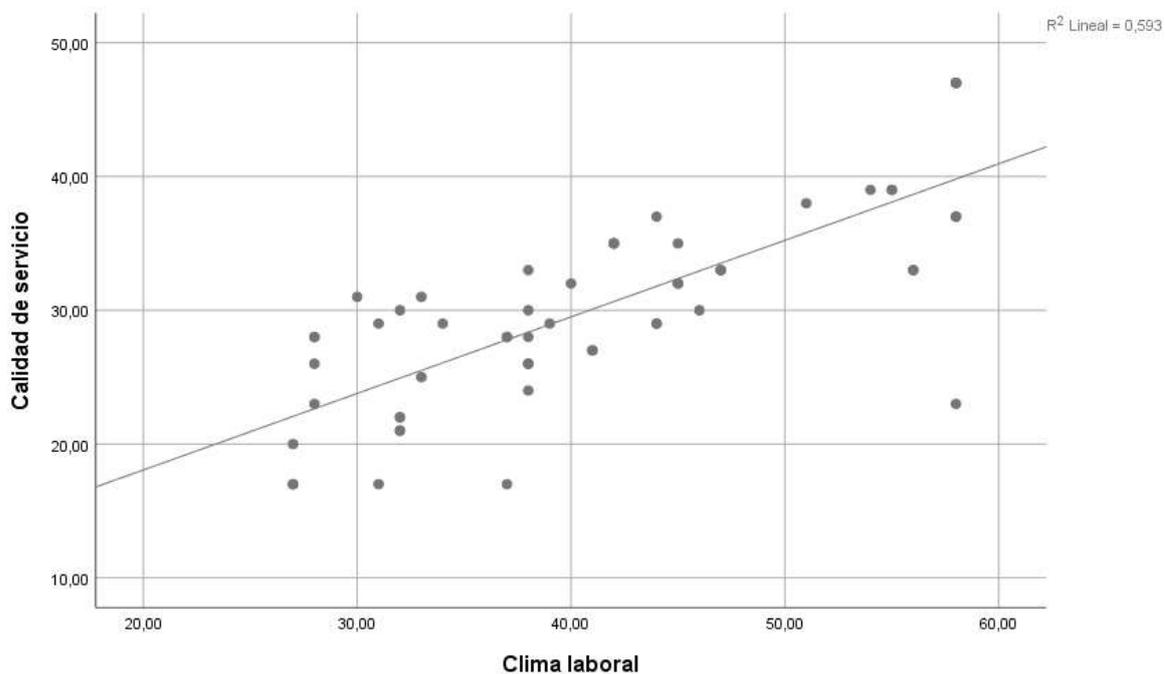
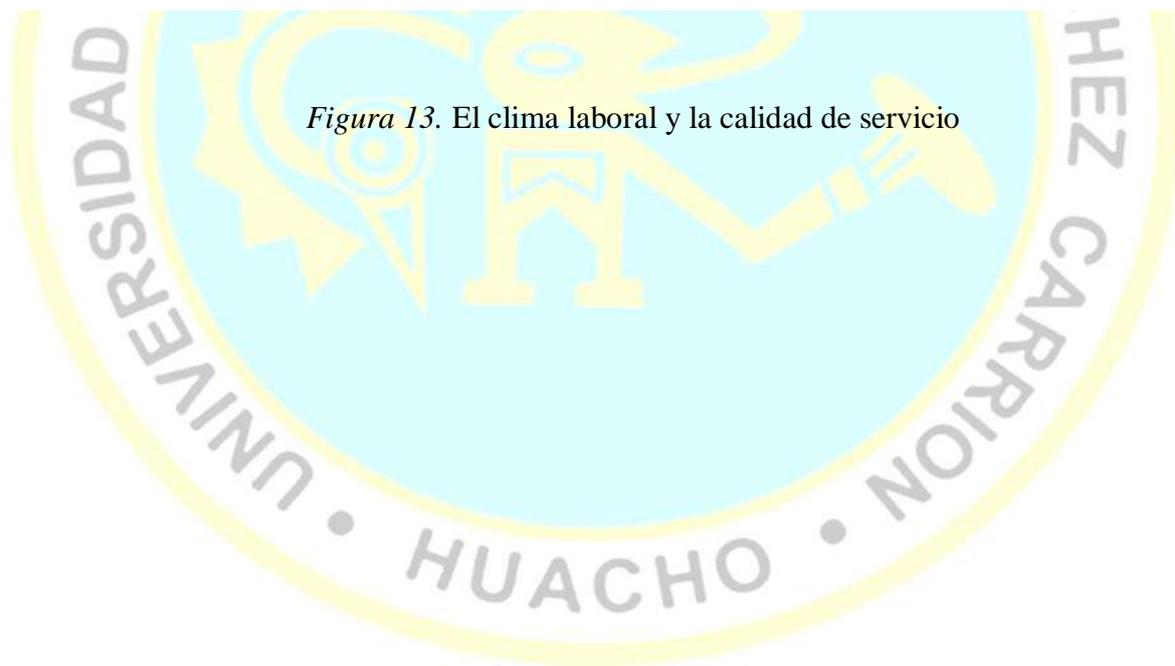


Figura 13. El clima laboral y la calidad de servicio



Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 14. El comportamiento organizacional y la calidad de servicio

			comportamiento organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14, el coeficiente de correlación es $r = 0,636$, donde $p = 0,000$ ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se pueden utilizar estadísticas para comprobar que existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

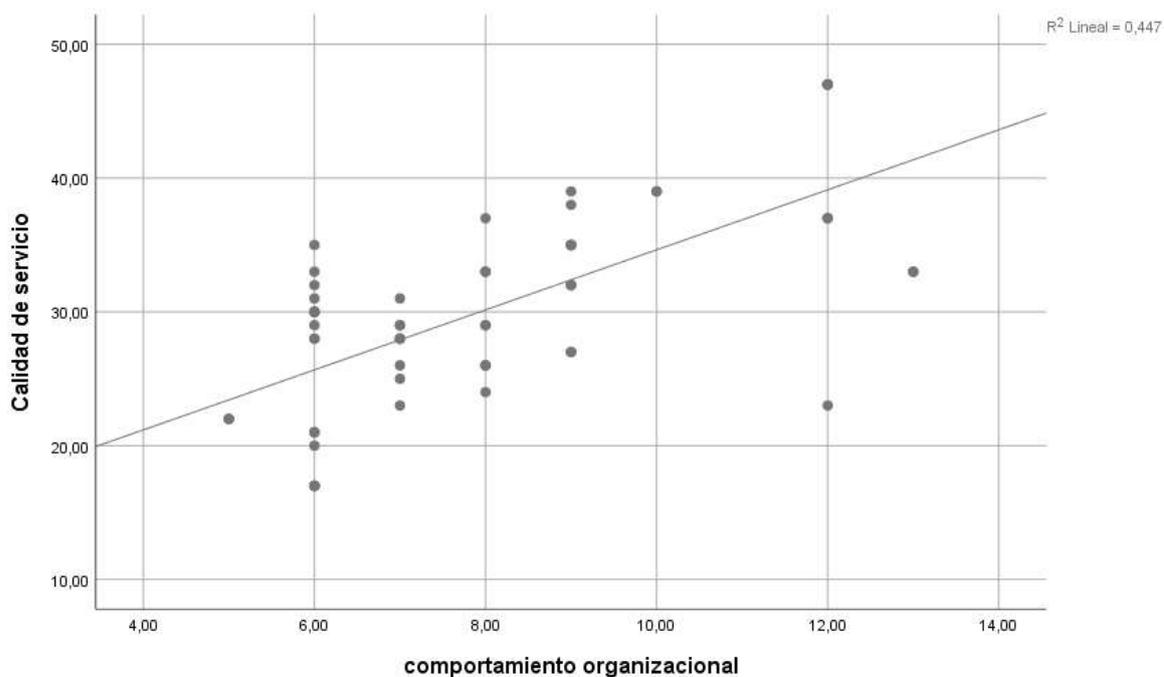


Figura 14. El comportamiento organizacional y la calidad de servicio

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 15. La comunicación organizacional y la calidad de servicio

			comunicación organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15, el coeficiente de correlación es $r = 0.613$, donde $p = 0.000$ ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, las estadísticas pueden servir para comprobar que existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

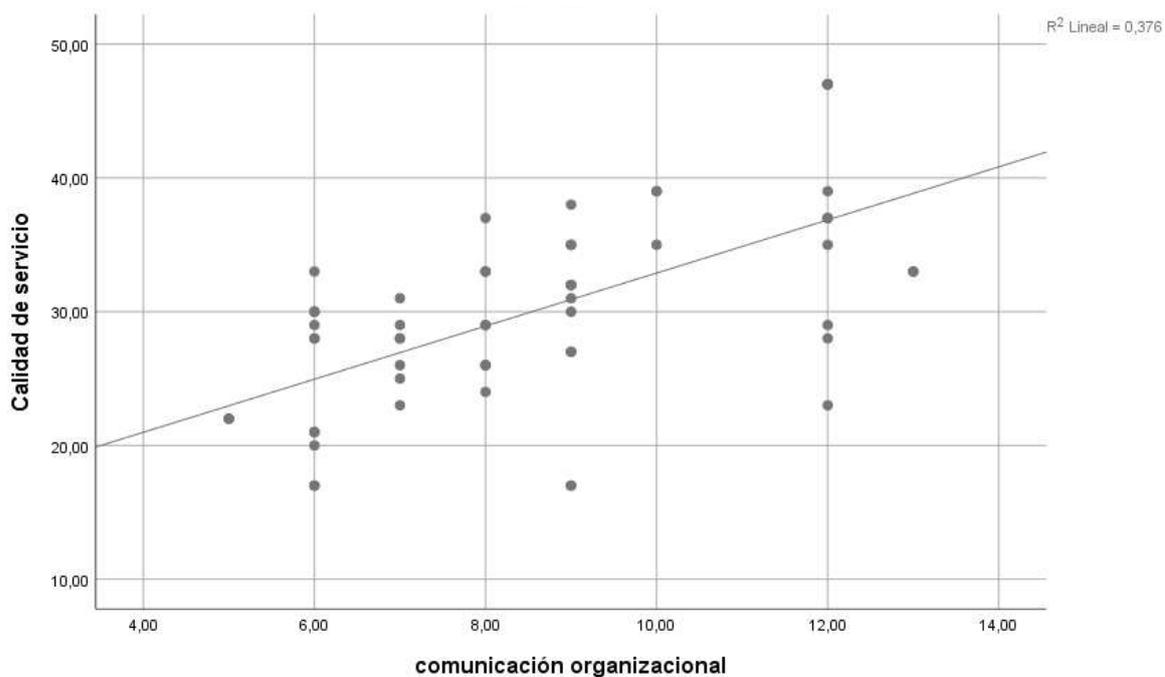


Figura 15. La comunicación organizacional y la calidad de servicio

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: La estrategia organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: 3.La estrategia organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 16. La estrategia organizacional y la calidad de servicio

			estrategia organizacional 1	Calidad de servicio
Rho de Spearman	estrategia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16, el coeficiente de correlación es $r = 0.513$, donde $p = 0.000$ ($p < 0.05$) La hipótesis alternativa se acepta, pero la hipótesis nula se rechaza. Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que existe una relación entre la estrategia organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **moderada**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

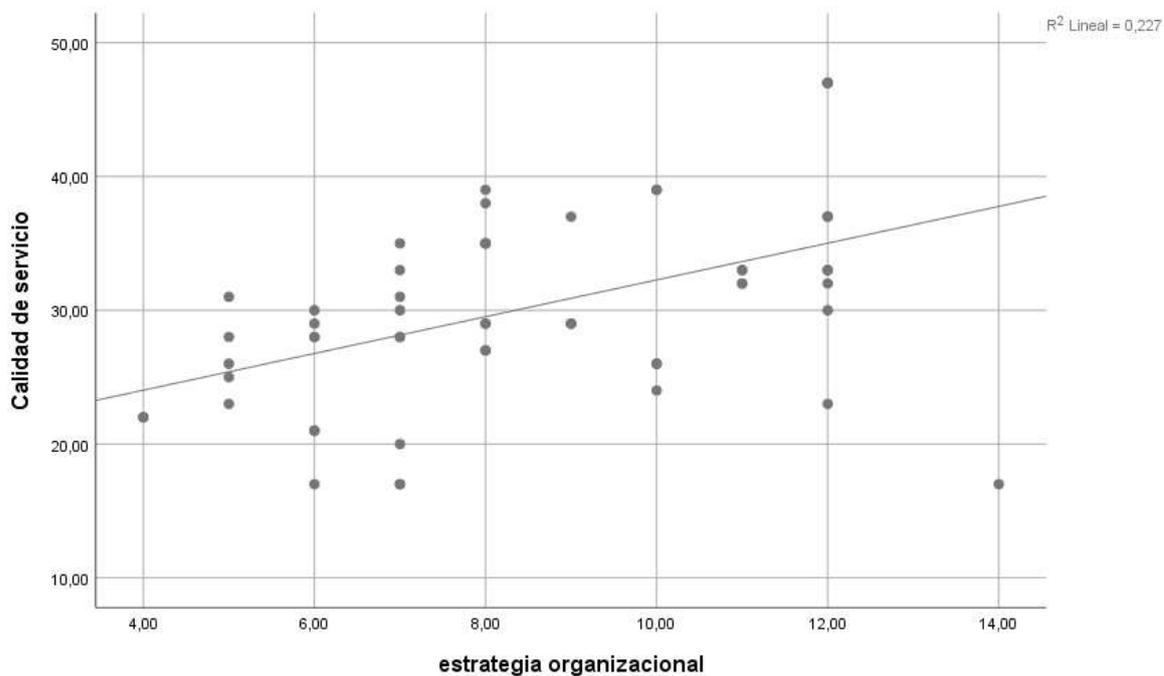
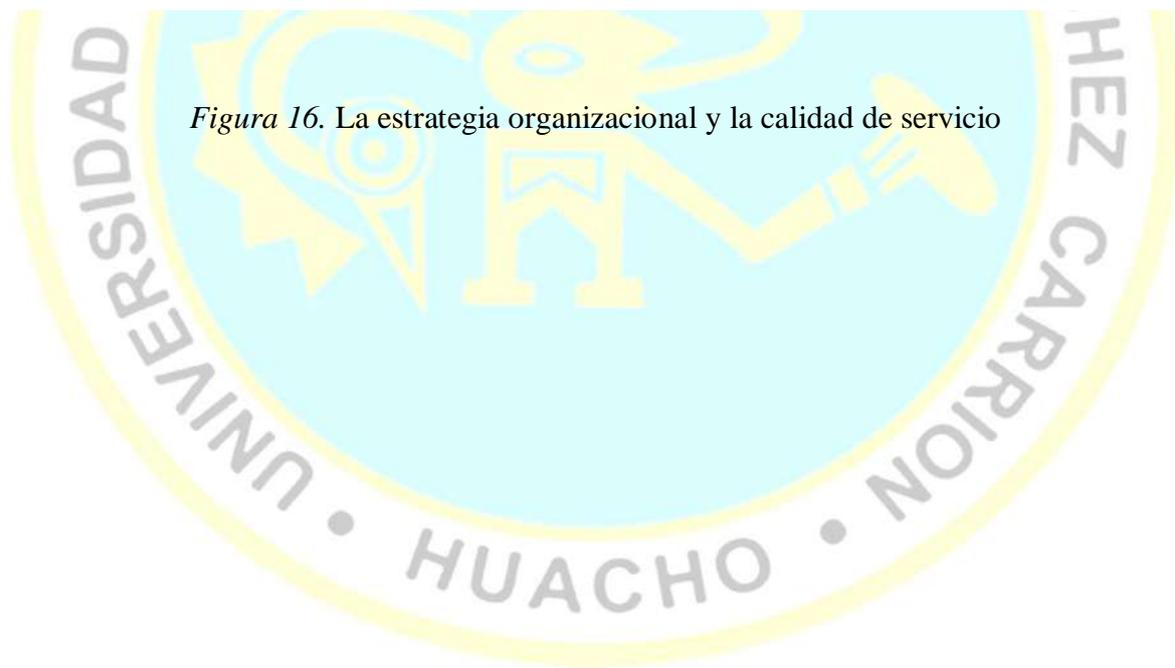


Figura 16. La estrategia organizacional y la calidad de servicio



La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

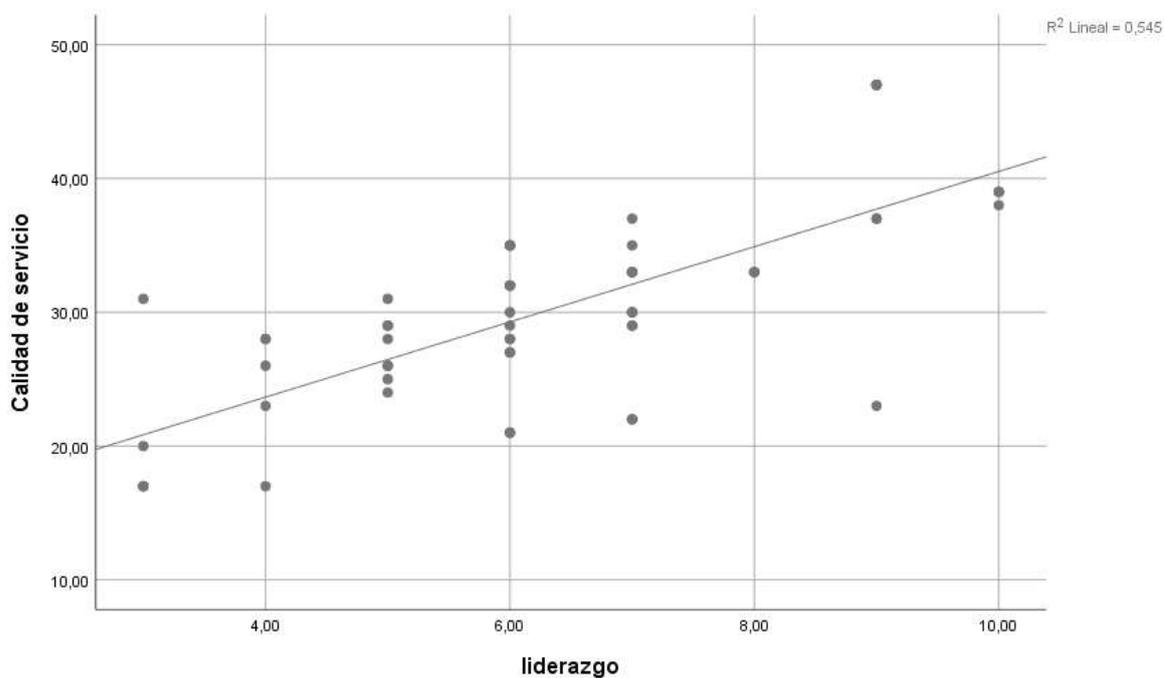
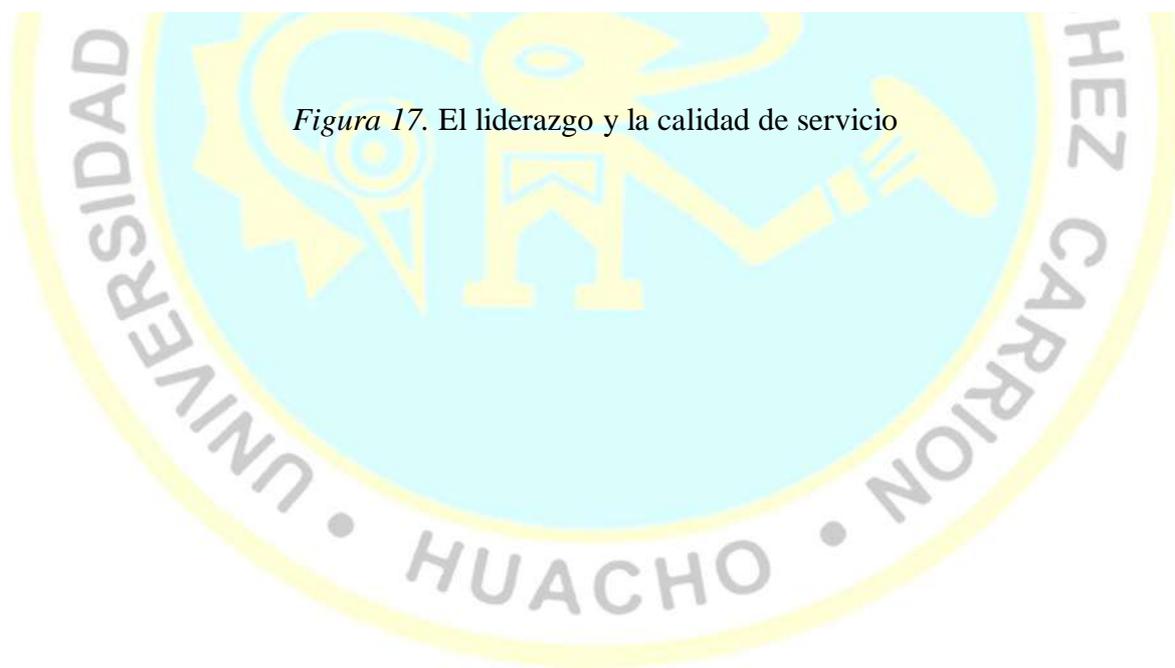


Figura 17. El liderazgo y la calidad de servicio



Hipótesis Específica 5

Hipótesis Alternativa: El entorno organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El entorno organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 18. El entorno organizacional y la calidad de servicio

			entorno organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	entorno organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 18, el coeficiente de correlación es $r = 0.740$, donde $p = 0.000$ ($p < 0.05$) Se puede aceptar la hipótesis alternativa, pero se puede rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se puede demostrar estadísticamente que existe una relación entre el entorno organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación”:

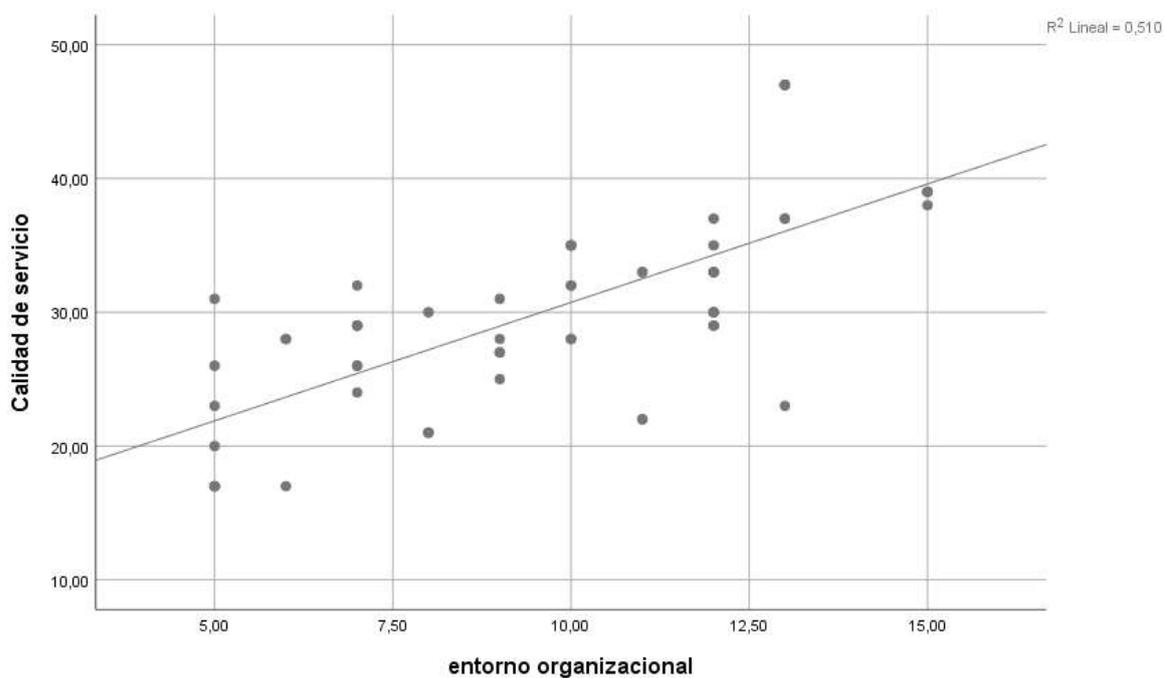


Figura 18. El entorno organizacional y la calidad de servicio

Capítulo V. Discusión

5.1. Discusión

“Los resultados estadísticos muestran que existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, esto se debe a que la correlación de Spearman arroja un valor de 0,775, lo que representa una buena correlación. Entre las variables estudiadas, luego realizamos un análisis estadístico de las variables según las dimensiones. La primera dimensión también se puede ver, debido a la correlación de Spearman; existe una correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021. El valor de retorno es 0,636, representando buena asociación.

En la segunda dimensión, también se puede ver la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021. Esto se debe a que el valor devuelto por la correlación de Spearman es 0.613, lo que representa una buena asociación. En la tercera dimensión también se puede observar que existe cierta relación entre la estrategia organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, esto se debe a que el valor que devuelve la correlación de Spearman es 0.513, lo que representa una asociación moderada. En la cuarta dimensión, también se puede observar que existe cierta relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021. Esto se debe a que el valor devuelto por la correlación de Spearman es 0,718, lo que representa una buena relación.

En la quinta dimensión se puede apreciar también que existe una relación entre el entorno organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.740, representando una buena asociación”. Llegados a este punto, estamos de acuerdo con lo dicho por Palma (2004) mencionó que: “el clima laboral es entendido con la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”



Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

«De las pruebas realizadas podemos concluir:

- 1. Primera:** Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.775, representando una buena asociación.
- 2. Segunda:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.636, representando una buena asociación.
- 3. Tercera:** Existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.613, representando una buena asociación.
- 4. Cuarta:** Existe relación entre la estrategia organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.513, representando una moderada asociación.

5. **Quinta:** Existe relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.718, representando una buena asociación.

6. **Sexta:** Existe relación entre el entorno organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.740, representando una buena asociación.

6.2. Recomendaciones

1. Realizar investigaciones relevantes sobre las variables en estudio con una muestra más amplia en todo el Perú para estandarizar y establecer estándares más específicos para el proceso del ambiente de trabajo y la calidad de servicio de las empresas nacionales para los trabajadores.
2. Identificar otras variables relacionadas con el proceso del clima laboral y la búsqueda de la calidad del servicio con el fin de optimizar diversos procesos en nuestra empresa.
3. Utilice los instrumentos de medición utilizados en esta investigación para obtener datos de medición precisos mediante el análisis de las características del trabajo de investigación”.

Capítulo VII. Referencias bibliográfica

- Acuña, H. (2016). *¿Y si digo que no? Una historia de autoliderazgo*. “Santiago de Chile: RIL editores.
- Alejandro, J. (2019). *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4684/1/UPSE-TAE-2019-0027.pdf>
- Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencia*. Buenos Aires: Granica.
- Almergo, G., & Rivas, R. (2019). *Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar – 2018* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1608/1/T026_48000875_T.pdf
- Alvarado, S. (2009). *Elementos del endomarketing*. . Mexico: Macgraw Hill
- Amable, A. (2015). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicios de las cajas municipales* (tesis de posgrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/986/195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Astuquipan, C. (2011). Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. En *Business: negocios en el Perú*. Año 17, n° 190 (abril 2011), p.14.
- Bayona, C., Goñi S. y Madorrán (2000). Compromiso organizacional. Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estragica_de_los_Recursos_Humanos
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED
- Camacho, L., Fernández, F., Gonzáles, F., & Miralles, M. (2013). *Ética y responsabilidad empresarial*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional, Técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte & ECOE Ediciones.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (3a. ed.). México: McGrawHill Interamericana.
- Córdova, I (2009). *Estadística aplicada a la investigación*. Perú: San Marcos.
- Díaz, P., & Guzmán, G. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Farfán, Y. (2007). *La Fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Franklin, F., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.

Gan, F., & Triginé, J. (2012). Comunicación Interna. En G. Federico, & T. Jaume, Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones (págs. 208-239). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Gilli, J. J. (2017). Claves de la estructura organizativa,. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Guarneros, P. (2014). Más competitivas que pequeñas: imagen corporativa a la medida de su empresa. México: Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>

Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Huamám, P. V., & Ramos, F. (2015). Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa (2a. ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Huaripoma, M., y Rosado, P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf

Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman->

Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?s
equence=1&isAllowed=y

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston:
Harvard Business School Press.

López, A. (2017). Auditar la comunicación, un paso adelante en la evaluación de intangibles.
Pereira: UGC.

Lussier, R., & Achua, C. (2011). Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades.
4ta edición. México: Cengage Learning.

Montaño, S. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346. Málaga: IC
Editorial.

Montoya, C., & Ulloa, F. (2012). Comunicación en el escenario empresarial. Bogotá:
Uniminuto Virtual y Distancia. Obtenido de
https://issuu.com/hschustero/docs/libro_comunicacion_empresa

Morató, J. (2016). Comunicación Corporativa. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de
[https://books.google.com.ec/books?id=-
VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%
C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+t
%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p
%C3%BAblicos+objetivo+mediante+varios](https://books.google.com.ec/books?id=-VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+t%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p%C3%BAblicos+objetivo+mediante+varios)

Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Décimotercera edición.
México: Mc Graw Hill. Obtenido de
[https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_tra_bajo_-
_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom](https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom)

- Noreña, G. (2010). *Dinamizador empresarial: una lectura desde el paradigma ecológico*. Recuperado el 01 de Febrero de 2017, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/gln2.htm>
- Ortero, L. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ortíz, A. (2018). *Qué es infraestructura, definición, significado, ejemplos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://pcweb.info/que-es-infraestructura-definicionsignificado-ejemplos/>
- Palma, Sonia (2004) – *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Manual 1era edición, Tea ediciones, *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1, Lima: URP
- Paredes, J. (2018). *Estilos de comunicación en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Ugel Sur, segundo semestre, año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Pecho, B., García, B., y Huillca, R. (2018). *El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4083/000003567T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Retuerto, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sandoval, L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.
- Sierra, R., Fernández, M., Martínez, O., & Moreno, G. (2011). *Uso de estándares aplicados a TIC en educación*. Madrid: Ministerio de Educación de España.

- Stephen P., & Timothy A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Edición 15. México: Pearson.
- Suárez, G. (2010). *Cooperación como condición social de aprendizaje*. Barcelona: Editorial UOC.
- Tomalá, N. (2019). *Calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de la cooperativa Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5143/1/UPSE-TAE-2019-0107.pdf>
- Vásquez, L., y Zuluaga, B. (2008). *Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot en el periodo II del 2007 y I del 2008*. (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Girardot, Colombia. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/402/TTS_VasquezRestrepoLuzGladis_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, S., Gonzales, M., y Hidalgo, C. (2018). *El clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. Recuperado de: http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4507/000004342T_ADministracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasco, J. (2010) *Gestión de la Calidad*. Madrid España: Ediciones Pirámide (2ª ed.).
- Villajuan, L. (2019). *Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de:

[http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/11202/ADvidelk.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/11202/ADvidelk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V., Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw-Hill.



ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Instrumento de recolecta de datos

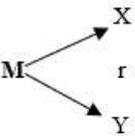
Anexo N°03: Confiabilidad de Alfa Cronbach

Anexo N°04: Tabla de datos



Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p>Problema General ¿Cómo el Clima laboral se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?</p>	<p>Objetivos General Conocer el Clima laboral y su relación con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>Hipótesis General El Clima laboral se relaciona significativamente con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>(X) Clima laboral</p>	<p>X.1.- comportamiento organizacional X.2.- comunicación organizacional X.3.- estrategia organizacional X.4.- liderazgo X.5.- entorno organizacional</p>	<p>X.1.1.- atribución X.1.2.- trabajo en equipo X.1.3.- estrés X.2.1.- canales de comunicación X.2.2.- comunicación interna X.2.3.- comunicación externa X.3.1.- actitud hacia el trabajo X.3.2.- cooperación X.3.3.- responsabilidad social empresarial X.4.1.- autoliderazgo X.4.2.- estilos de liderazgo X.5.1.- estructura X.5.2.- estándares X.5.3.- identidad</p>	<p>Población = 56 Muestra = 56 Método: Científico. Técnicas : Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica. Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p>
<p>Problemas Específicos 1.¿Cómo el comportamiento organizacional se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la</p>	<p>Objetivos Específicos 1. Conocer el comportamiento organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la</p>	<p>Hipótesis Específicos 1.El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la</p>	<p>(Y) Calidad de servicio</p>	<p>Y.1.- fiabilidad Y.2.- elementos tangibles Y.3.- capacidad de respuesta Y.4.- seguridad</p>	<p>Y.1.1.- eficacia Y.1.2.- labores Y.2.1.- instalaciones físicas Y.2.2.- estructuras Y.3.1.- voluntad de ayuda Y.3.2.- disposición</p>	<p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0</p>

<p>Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la comunicación organizacional se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la estrategia organizacional se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>4. ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>5. ¿Cómo el entorno organizacional se relaciona con la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021?</p>	<p>Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>2. Conocer la comunicación organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>3. Conocer la estrategia organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>4. Conocer el liderazgo y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>5. Conocer el entorno organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>2. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>3. La estrategia organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>4. El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>5. El entorno organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>		<p>Y.5.- empatía</p>	<p>Y.4.1.- cortesía Y.4.2.- confianza</p> <p>Y.5.1.- calidez Y.5.2.- deseo de comprender</p>	<p>Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPII. UNJFSC. Descriptiva Correlacional Transeccional.</p>  <pre> graph LR M --> X M --> Y X --- r --- Y </pre>
---	---	---	--	-----------------------------	--	--

Anexo N°2: Instrumento de recolecta de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Cuestionario para conocer el Clima laboral y calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para conocer el Clima laboral y calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María, 2021.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

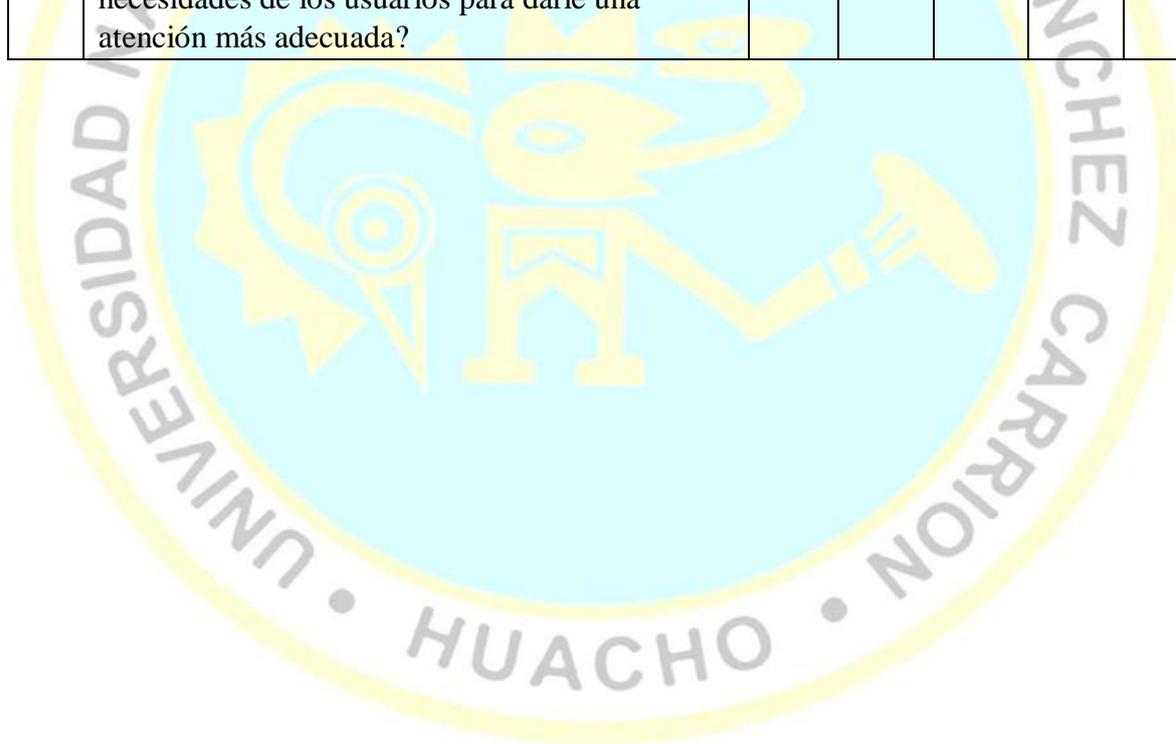
Escala valorativa

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Clima laboral (X)						
N°	X.1. Comportamiento organizacional	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Con que frecuencia percibe atribuciones por parte de sus compañeros de trabajo?					
02	¿Con qué frecuencia trabajan en equipo?					
03	¿Con qué frecuencia se estresan por causa del trabajo?					
	X.2. Comunicación organizacional					

04	¿Los servidores llegan a tener la correcta información digitalizada?					
05	¿Con qué frecuencia las redes permiten acceder a la información que está dentro de los servidores?					
06	¿Con qué frecuencia los administradores reciben capacitaciones para la organización de los documentos digitalizados?					
X.3. Estrategia organizacional						
07	¿Con que frecuencia llegan con buena actitud hacia el trabajo?					
08	¿Con que frecuencias notas que exista cooperación entre ustedes al momento de necesitar ayuda?					
09	¿Con que frecuencia crees que exista una verdadera responsabilidad social empresarial?					
X.4. Liderazgo						
10	¿Con que frecuencia el comportamiento de sus líderes no les permite desenvolverse bien el trabajo?					
11	¿Con que frecuencia se auto lidera para cumplir correctamente con sus funciones dentro de la municipalidad?					
X.5. Entorno organizacional						
12	¿Con que frecuencia mantienen una buena estructura para dividir las tareas del día?					
13	¿Con que frecuencia respetan los estándares de la municipalidad?					
14	¿Con que frecuencia el usuario percibe que el trabajador mantiene una identidad comprometida con la municipalidad?					
Calidad de servicio (Y)						
Y.1. Fiabilidad						
15	¿Los trámites administrativos se cumplen eficazmente con los plazos establecidos?					
16	¿Cumplen con sus labores de acuerdo a su área de trabajo?					
Y.2. Elementos tangibles						
17	¿Con que frecuencia las instalaciones físicas de los equipos satisfacen las necesidades del trabajador?					

18	¿Con que frecuencia la municipalidad se preocupa por brindar infraestructura adecuada para sus trabajadores?					
Y.3. Capacidad de respuesta						
19	¿Con que frecuencia tienes voluntad para ayudar en lo que se requiera?					
20	¿Con que frecuencia actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas?					
Y.4. Seguridad						
21	¿Con que frecuencia atiendes a los usuarios con cortesía?					
22	¿Con que frecuencia la atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano?					
Y.5. Empatía						
23	¿Con que frecuencia brinda atención cálida al ciudadano?					
24	¿Con que frecuencia desea comprender las necesidades de los usuarios para darle una atención más adecuada?					



Anexo N°03: Confiabilidad de Alfa Cronbach

CONFIABILIDAD

FORMULACIÓN

El valor Alpha de Cronbach sigue siendo el promedio ponderado de las correlaciones entre las variables (o elementos) en la tabla de razones. Se puede calcular de dos formas: según las diferencias o la relevancia del proyecto. Cabe señalar que ambas fórmulas son la misma versión y se pueden derivar entre sí.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

Según la correlación entre los ítems, el cálculo de α de Cronbach es el siguiente:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- P es el promedio de la correlación lineal entre cada de los ítems.

Midiendo los ítems del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	24

Anexo N°04: Tabla de datos

N	Clima laboral																								ST1	X
	comportamiento organizacional				comunicación organizacional				estrategia organizacional				liderazgo				entorno organizacional									
	1	2	3	S1	D1	4	5	6	S2	D2	7	8	9	S3	D3	10	11	S4	D4	12	13	14	S5	D5		
1	2	3	1	6	Bajo	2	4	3	9	Medio	4	4	4	12	Alto	5	1	6	Medio	5	1	1	7	Bajo	40	Medio
2	2	1	2	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	2	1	4	Bajo	3	4	7	Medio	3	4	4	11	Medio	32	Bajo
3	3	2	5	10	Medio	3	2	5	10	Medio	2	5	3	10	Medio	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	55	Alto
4	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
5	2	4	2	8	Medio	2	4	2	8	Medio	4	2	5	11	Medio	4	4	8	Medio	4	4	4	12	Alto	47	Medio
6	1	3	3	7	Bajo	1	3	3	7	Bajo	3	3	2	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	34	Medio
7	3	2	1	6	Bajo	3	2	4	9	Medio	4	4	4	12	Alto	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	46	Medio
8	4	2	3	9	Medio	4	5	3	12	Alto	2	3	3	8	Medio	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	45	Medio
9	3	1	2	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	1	2	4	7	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	27	Bajo
10	5	3	5	13	Alto	5	3	5	13	Alto	3	5	4	12	Alto	3	4	7	Medio	3	4	4	11	Medio	56	Alto
11	2	2	3	7	Bajo	2	2	3	7	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	37	Medio
12	3	3	1	7	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	1	1	5	Bajo	3	1	4	Bajo	3	1	1	5	Bajo	28	Bajo
13	3	4	2	9	Medio	3	4	2	9	Medio	4	2	2	8	Medio	3	3	6	Medio	3	3	3	9	Medio	41	Medio
14	4	2	3	9	Medio	4	2	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	51	Medio
15	2	3	4	9	Medio	2	3	4	9	Medio	3	4	4	11	Medio	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	45	Medio
16	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto

17	3	2	3	8	Medio	3	2	3	8	Medio	2	3	5	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	38	Medio
18	4	1	2	7	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	2	2	5	Bajo	1	4	5	Bajo	1	4	4	9	Medio	38	Medio
19	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	2	2	2	6	Bajo	28	Bajo
20	3	1	2	6	Bajo	3	4	2	9	Medio	5	5	4	14	Alto	1	2	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	37	Medio
21	2	3	3	8	Medio	2	3	3	8	Medio	3	3	3	9	Medio	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	44	Medio
22	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
23	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	2	8	Medio	32	Bajo
24	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	5	1	6	Medio	5	1	1	7	Bajo	31	Bajo
25	2	1	2	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	2	1	4	Bajo	3	4	7	Medio	3	4	4	11	Medio	32	Bajo
26	3	2	5	10	Medio	3	2	5	10	Medio	2	5	3	10	Medio	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	55	Alto
27	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
28	2	4	2	8	Medio	2	4	2	8	Medio	4	2	5	11	Medio	4	4	8	Medio	4	4	4	12	Alto	47	Medio
29	1	3	3	7	Bajo	4	5	3	12	Alto	3	3	2	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	39	Medio
30	3	2	1	6	Bajo	3	2	1	6	Bajo	2	1	4	7	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	38	Medio
31	4	2	3	9	Medio	4	2	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	42	Medio
32	3	1	2	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	1	2	4	7	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	27	Bajo
33	5	3	5	13	Alto	5	3	5	13	Alto	3	5	4	12	Alto	3	4	7	Medio	3	4	4	11	Medio	56	Alto
34	2	2	3	7	Bajo	2	2	3	7	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	37	Medio
35	3	3	1	7	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	1	1	5	Bajo	3	1	4	Bajo	3	1	1	5	Bajo	28	Bajo
36	3	4	2	9	Medio	3	4	2	9	Medio	4	2	2	8	Medio	3	3	6	Medio	3	3	3	9	Medio	41	Medio
37	4	2	3	9	Medio	4	3	5	12	Alto	2	3	3	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	54	Alto
38	2	3	4	9	Medio	2	3	4	9	Medio	3	4	4	11	Medio	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	45	Medio

39	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
40	3	2	3	8	Medio	3	2	3	8	Medio	2	3	5	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	38	Medio
41	4	1	2	7	Bajo	4	1	2	7	Bajo	1	2	2	5	Bajo	1	4	5	Bajo	1	4	4	9	Medio	33	Bajo
42	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	2	2	2	6	Bajo	28	Bajo
43	3	1	2	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	1	2	4	7	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	27	Bajo
44	2	3	3	8	Medio	2	3	3	8	Medio	3	3	3	9	Medio	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	44	Medio
45	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
46	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	2	8	Medio	32	Bajo
47	3	2	1	6	Bajo	3	2	1	6	Bajo	2	1	4	7	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	38	Medio
48	4	2	3	9	Medio	4	2	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	2	4	6	Medio	2	4	4	10	Medio	42	Medio
49	3	2	3	8	Medio	3	2	3	8	Medio	2	3	5	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	38	Medio
50	4	1	2	7	Bajo	4	1	2	7	Bajo	1	2	2	5	Bajo	1	4	5	Bajo	1	4	4	9	Medio	33	Bajo
51	2	3	1	6	Bajo	2	3	4	9	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	2	2	2	6	Bajo	31	Bajo
52	3	1	2	6	Bajo	3	1	5	9	Medio	1	2	4	7	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	30	Bajo
53	2	3	3	8	Medio	2	3	3	8	Medio	3	3	3	9	Medio	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	44	Medio
54	5	2	5	12	Alto	5	2	5	12	Alto	2	5	5	12	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	58	Alto
55	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo	3	1	2	6	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	2	8	Medio	32	Bajo
56	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	10	Medio	2	1	4	7	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	5	12	Alto	42	Medio

N	Calidad de servicio																						ST2	Y
	fiabilidad				elementos tangibles				capacidad de respuesta				seguridad				empatía							
	15	16	S1	D1	17	18	S2	D2	19	20	S3	D3	21	22	S4	D4	23	24	S5	D5				
1	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	5	4	9	Alto	5	1	6	Medio	32	Medio		
2	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	3	4	7	Medio	3	4	7	Medio	22	Bajo		
3	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	39	Alto		
4	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	47	Alto		
5	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	4	4	8	Medio	4	4	8	Medio	33	Medio		
6	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	29	Medio		
7	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	30	Medio		
8	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	35	Medio		
9	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo		
10	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	3	4	7	Medio	3	4	7	Medio	33	Medio		
11	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	28	Medio		
12	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	3	1	4	Bajo	3	1	4	Bajo	23	Bajo		
13	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	3	6	Medio	27	Medio		
14	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	38	Medio		
15	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	32	Medio		
16	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	47	Alto		
17	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	26	Medio		
18	2	4	6	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	4	4	8	Medio	1	4	5	Bajo	28	Medio		

19	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	2	2	4	Bajo	2	2	4	Bajo	28	Medio
20	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo
21	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	29	Medio
22	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	37	Medio
23	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	6	Medio	21	Bajo
24	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	5	1	6	Medio	5	1	6	Medio	29	Medio
25	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	3	4	7	Medio	3	4	7	Medio	22	Bajo
26	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	39	Alto
27	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	47	Alto
28	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	4	4	8	Medio	4	4	8	Medio	33	Medio
29	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	29	Medio
30	4	2	6	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	33	Medio
31	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	35	Medio
32	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo
33	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	3	4	7	Medio	3	4	7	Medio	33	Medio
34	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	28	Medio
35	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	3	4	7	Medio	3	1	4	Bajo	26	Medio
36	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	3	6	Medio	27	Medio
37	3	3	6	Medio	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	39	Alto
38	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	32	Medio
39	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	47	Alto
40	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	26	Medio

41	3	3	6	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	1	4	5	Bajo	1	4	5	Bajo	25	Medio
42	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	2	2	4	Bajo	2	2	4	Bajo	28	Medio
43	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	1	2	3	Bajo	20	Bajo
44	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	29	Medio
45	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	37	Medio
46	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	6	Medio	21	Bajo
47	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	30	Medio
48	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	35	Medio
49	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	1	4	5	Bajo	1	4	5	Bajo	24	Bajo
50	4	4	8	Medio	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	2	2	4	Bajo	2	2	4	Bajo	31	Medio
51	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	3	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo
52	3	4	7	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	31	Medio
53	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	5	4	9	Alto	37	Medio
54	2	4	6	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	4	2	6	Medio	4	2	6	Medio	23	Bajo
55	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	2	5	7	Medio	2	5	7	Medio	30	Medio
56	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	2	4	6	Medio	2	4	6	Medio	35"	Medio