



Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Clima laboral y calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de
Aucallama - 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Bryan Gerson Vargas Vargas

Asesor

Dr. Alcibiades Flamencio Sosa Palomino

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que

sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMATICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Bryan Gerson Vargas Vargas	60589545	11 de Agosto del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Sosa Palomino Alcibiades Flamencio	15610364	0000-0002-0509-1998
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Teodorico Jamanca Alberto	15604418	0000-0002-9739-6683
Hugo Serrano Rodas Hugo	15587946	0000-0003-1138-9368
Ernesto Díaz Ronceros	46943961	0000-0002-2841-7014

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	www.iperu.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

MIEMBROS DEL JURADO Y JURADO



PRESIDENTE
ING. TEODORICO JAMANCA ALBERTO
RODAS HUGO
Registro CIP: **26987**



SECRETARIO
ING. HUGO SERRANO
Registro CIP: 48816



VOCAL
ING. ERNESTO DÍAZ RONCEROS
ALCIBIADES FLAMENCIO Registro CIP: 197965
Registro CIP: 22467



ASESOR
Dr. SOSA PALOMINO

DEDICATORIA

A mis seres que me dieron la vida

AGRADECIMIENTO

Agradezco al personal de la Municipalidad y personas que colaboraron con el desarrollo de la investigación.

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problema específico	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivo específico.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Delimitación de la investigación	15
1.6. Viabilidad de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. A nivel internacional	17
2.1.2. A nivel nacional	20
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Clima laboral.....	24
2.2.1.1. Condiciones de trabajo.....	43
2.2.1.2. Comunicación.....	44
2.2.1.3. Liderazgo.....	53
2.2.2. Calidad de servicio.....	54

2.2.2.1. Fiabilidad.....	56
2.2.2.2. Seguridad.....	56
2.2.2.3. Elementos tangibles.....	56
2.3. Bases filosóficas	57
2.4. Definiciones de términos básicos	60
2.5. Hipótesis de investigación.....	61
2.5.1. Hipótesis general	61
2.5.2. Hipótesis específicas	61
2.6. Operacionalización de variables.....	61
CAPÍTULO III: METODOLÓGÍA.....	62
3.1. Diseño metodológico.....	62
3.2. Población y muestra	62
3.2.1. Población.....	62
3.2.2. Muestra.....	62
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	63
3.5. Matriz de consistencia.....	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	64
4.1. Análisis de resultados	64
4.2. Resultados descriptivos	70
4.3. Contrastación de hipótesis.....	78
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	82

5.1. Discusión de resultados	82
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1. Conclusiones	83
6.2. Recomendaciones	84
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS.....	85
7.1. Fuentes bibliográficas.....	85
7.2. Fuentes electrónicas	86
ANEXOS.....	87
ANEXO 1: Matriz de consistencia	88
ANEXO 2: Cuestionario de preguntas	89
ANEXO 3: Alfa de Cronbach	91
ANEXO 4: Matriz de análisis de juicio de expertos	92
ANEXO 5: Base de datos.....	93
ANEXO 6: Local de la Municipalidad de Aucallama.....	94
ANEXO 7: Funcionarios de la Municipalidad de Aucallama	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de variables</i>	61
Tabla 2. <i>Indicador de confiabilidad del instrumento</i>	69
Tabla 3. <i>Variable clima laboral</i>	70
Tabla 4. <i>Dimensión condiciones de trabajo</i>	71
Tabla 5. <i>Dimensión comunicación</i>	72
Tabla 6. <i>Dimensión Liderazgo</i>	73
Tabla 7. <i>Variable calidad de servicio</i>	74
Tabla 8. <i>Dimensión fiabilidad</i>	75
Tabla 9. <i>Dimensión seguridad</i>	76
Tabla 10. <i>Dimensión elementos tangibles</i>	77
Tabla 11. <i>Correlación entre clima laboral y calidad de servicio</i>	78
Tabla 12. <i>Correlación entre condiciones de trabajo y calidad de servicio</i>	79
Tabla 13. <i>Correlación entre comunicación y calidad de servicio</i>	80
Tabla 14. <i>Correlación entre liderazgo y calidad de servicio</i>	81

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Ubicación del distrito de Aucallama.....	15
<i>Figura 2.</i> Prestaciones principales.....	55
<i>Figura 3.</i> Modelo nórdico.....	838
<i>Figura 4.</i> Modelo SERVQUAL.....	59
<i>Figura 5.</i> Local de la Municipalidad de Aucallama.....	64
<i>Figura 6.</i> Variable Clima laboral.....	70
<i>Figura 7.</i> Dimensión condiciones de trabajo.....	83
<i>Figura 8.</i> Dimensión comunicación.....	72
<i>Figura 9.</i> Dimensión liderazgo.....	83
<i>Figura 10.</i> Variable calidad de servicio	74
<i>Figura 11.</i> Dimensión fiabilidad.....	75
<i>Figura 12.</i> Dimensión seguridad.....	76
<i>Figura 13.</i> Dimensión elementos tangibles.....	77
<i>Figura 14.</i> Valores de Chi-cuadrado.....	78
<i>Figura 15.</i> Valores de Chi-cuadrado.....	79
<i>Figura 16.</i> Valores de Chi-cuadrado.....	80
<i>Figura 17.</i> Valores de Chi-cuadrado.....	81

**“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA-2022”**

**“WORK CLIMATE AND QUALITY OF PERSONNEL SERVICE IN THE DISTRICT
MUNICIPALITY OF AUCALLAMA-2022”**

Bryan Gerson Vargas Vargas

RESUMEN

El estudio está orientado a determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

La metodología del estudio es de una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, este último, porque se midió el grado de relación que existe entre las variables de investigación. La población estuvo conformada por 60 los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Aucallama. La técnica de estudio fue la encuesta y como instrumento se usó dos cuestionarios, el cual se aplicó a una muestra de 38 trabajadores. Los resultados de la prueba Chi cuadrado muestran un Sig. asintótica de 0,000064; que es inferior a $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); indican que existe suficientes evidencias para concluir que si existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

Palabras claves: Clima laboral, calidad de servicio, cultura organizacional.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the relationship between the work environment and the quality of service of the personnel in the District Municipality of Aucallama.

The methodology of the study is of an applied type of investigation, of a non-experimental design, of a quantitative approach and of a correlational level, the latter, because the degree of relationship that exists between the research variables was measured. The population was made up of 60 workers who work in the District Municipality of Aucallama. The study technique was the survey and two questionnaires were used as an instrument, which was applied to a sample of 38 workers. The results of the Chi square test show an asymptotic Sig. of 0.000064; which is less than $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); indicate that there is sufficient evidence to conclude that there is a relationship between the work environment and the quality of service of the personnel in the District Municipality of Aucallama

Keywords: Work environment, quality of service, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio desarrollado en la Municipalidad Distrital de Aucallama tiene el propósito de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de esta Municipalidad. La investigación se elaboró en concordancia con el reglamento establecido por la UNJFSC; considerando lo siguiente:

En el capítulo I, se muestra la realidad problemática, se plantea los problemas y objetivos. Además, se lleva a cabo la justificación y la delimitación del estudio.

En este capítulo II, tiene por contenido todo el marco teórico que corresponde a los antecedentes y bases teóricas. Aquí se realizaron definiciones de los términos técnicos empleados en el estudio y algunas que sirven para entender mejor el estudio.

El capítulo III, se explica la metodología empleada en la investigación, teniendo en cuenta el, tipo, nivel, diseño y enfoque. Además de la población y la muestra que fue conformada por trabajadores; a quienes se les aplicó el cuestionario.

En el capítulo IV, se muestra los resultados del diseño del sistema y la aplicación la aplicación de las pruebas estadísticas para determinar el grado de relación entre las variables y sus dimensiones. Además, se presentan resultados descriptivos en tablas y gráficos.

En el capítulo V, se realizó la discusión de la investigación. Confrontando los resultados de los antecedentes con los resultados obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo VI, se muestran las conclusiones y brindar las recomendaciones pertinentes para mejorar la situación del problema.

Por último, en el capítulo VII, se presenta las referencias bibliográficas a las que se recurrió para el sustento del estudio, citadas de acuerdo con las normas APA 6ta edición.

El estudio mide el grado de relación que se da entre la variable clima laboral y la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

Los sistemas organizacionales donde interactúan seres humanos para que funcionen con resultados eficientes y eficaces es necesario que el clima laboral que se da entre ellos sea lo mejor para conseguir los objetivos que se desea alcanzar

Vargas & Aldana (2014), considera que:

“En estos tiempos la calidad de servicio diferencia a una organización, considerándose como una estrategia principal para el éxito de los sistemas organizacionales”. Teniendo en cuenta que el servicio dado en las organizaciones es realizado por personas es necesario que el clima laboral sea óptimo y esto se da cuando tenemos trabajadores experimentan satisfacción en el trabajo en las diferentes dimensiones del clima laboral, esto repercute en la productividad de la organización.

Los trabajadores y familiares de la Municipalidad de Aucallama han sido afectados por la pandemia del coronavirus desde el inicio de la pandemia del covid hasta la actualidad, afectándolos emocionalmente y físicamente, repercutiendo sus labores.

El trabajo remoto transformo la comunicación entre los trabajadores del municipio, notándose reacciones diferentes lo que se vivía en la presencialidad.

El retorno a las actividades en forma síncrona por medidas de bioseguridad hace que la comunicación en la atención es diferente ya sea por los protocolos que se debe cumplir o por la reacción natural de cuidarse de los trabajadores.

Ford (2009), dice que “el comportamiento humano demuestra que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo”. Esta situación problemática da origen a la presente investigación que pretende medir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio, para tomar decisiones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿En qué medida las condiciones de trabajo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?

b. ¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?

c. ¿En qué medida el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?

1.3. Objetivos de la investigación

1.2.3. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

1.2.4. Objetivos específicos

a. Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

b. Determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

c. Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

1.4. Justificación de la investigación

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, han sido afectados por la pandemia del Covid-19, en forma directa y a través de sus familiares lo cual ha afectado su situación física y emocional; el estudio a realizar se justifica ya que medirá si existe relación entre el clima laboral existente en los trabajadores en estas circunstancias con la

calidad de servicio a los usuarios de esta organización, los resultados permitirán tomar decisiones a las autoridades según corresponda. El estudio también pretende evaluar las condiciones de trabajo, la comunicación entre los trabajadores y también el trato a los usuarios, así como también el liderazgo de los representantes; medir estas variables será de utilidad para la Municipalidad, para dar mejor servicio a los pobladores de este distrito.

1.3. Delimitación del estudio

1.5.1. Geográfica

El alcance geográfico del estudio alcanza a la población usuaria en un área de 716,84 km² que abarca desde Santo Domingo y Cuyo por el este pasando por Palpa y Caqui hasta Boza y Pasamayo por el oeste, incluyendo San José y la propia capital del distrito, que en su conjunto corresponde al distrito de Aucallama.



Figura 1. Ubicación del distrito de Aucallama

1.5.2. Temporal

El estudio se desarrollará en el periodo comprendido entre setiembre y diciembre del 2022

1.5.3. Social

El impacto social del estudio abarcará a los pobladores del distrito de Aucallama que se constituye por los centros poblados:

- Urbanos

Aucallama, Caqui, Palpa.

- Rurales

Boza, Boza Alta, Boza Candelaria, Chacra y Mar, El Rincón, Gramadales bajo, Hierba Buena Alta, Matucana, Miraflores, Miraflores Norte, Nueva Esperanza, Pasamayo, Pasamayo Alto, Salinitas, Señor de los Milagros, Sifón, Tambillo, Tres Estrellas, Villa del Mar, Virgen del Carmen.

1.4. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad técnica

La viabilidad técnica está garantizada ya que se tiene las herramientas, instrumentos, conocimiento y accesibilidad proporcionada por la Municipalidad, esto permitirá la realización del estudio.

1.6.2. Viabilidad económica

Existe el apoyo de la Municipalidad con la logística y además el recurso económico presupuestado está al alcance del investigador.

1.6.3. Viabilidad metodológica

El proceso a seguir con el estudio es de dominio del investigador contando con los instrumentos para recopilar los datos y el programa SPSS para su procesamiento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Ruiz (2021) “Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción”

El Objetivo general de la investigación fue: Analizar en nivel del clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción. Los objetivos específicos fueron: Identificar los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo; y listar los niveles de satisfacción laboral en los 10 factores identificados. La investigación tuvo un diseño no experimental, de alcance descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se transmitió el Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), creado por Alex Sívori Ruíz Gómez, en el año 2009. Participaron 104 personas, colaboradoras de instituciones públicas y privadas de Asunción. El nivel de satisfacción laboral general con su ambiente laboral se distribuyó de la siguiente manera: 47 % muy favorable; 48 % favorable, y tan solo el 5 % manifestó un nivel medio de satisfacción con su ambiente laboral, colaboradoras de instituciones públicas y privadas de Asunción.

Daza, Beltran y Silva (2021), en el artículo “Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana”

El objetivo de este estudio fue describir el clima organizacional en cuatro empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. Se trata de una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población objeto de estudio fueron 1 234 empleados del sector palmero, se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio estratificado, en la que se obtuvo una muestra de 301 funcionarios administrativos y técnicos. Para la evaluación, se utilizó el instrumento para medir clima en organizaciones colombianas (imcoc) adaptado, que evalúa 4 dimensiones de caracterización, condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional. El instrumento fue aplicado a través del software Quick. Como resultado, se obtuvo que el clima organizacional es favorable. De manera general, se

evidencia que los factores más relevantes para los empleados son el salario, buen trato, posibilidades de superación y trabajo en equipo. Del análisis realizado se puede concluir que en un clima organizacional favorable se debe priorizar la asignación salarial de los empleados, la infraestructura de la empresa y aspectos intangibles, como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las estrategias de resolución de conflictos.

Paredes y Quiroz (2021), en el artículo “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados”

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. La investigación fue aplicada, cuantitativa, no experimental de diseño transversal, correlacional. La muestra fue tomada a 379 colaboradores de las tres principales cadenas comerciales. Se aplicó un cuestionario con 55 interrogantes en escala de Likert, el análisis estadístico se realizó con el software SPSS.24. La fiabilidad del instrumento se respalda por el valor obtenido de 0,977 coeficiente alfa de Cronbach, la correlación de las variables con el coeficiente de Spearman obtenido ($\rho = 0.294$). Si bien la relación de los factores no es contundente, los resultados obtenidos demuestran que las principales cadenas ecuatorianas de supermercados están atentas sobre la importancia de crear entornos adecuados que brinden las condiciones necesarias para ofrecer un clima organizacional idóneo, potenciar el desempeño y que tanto el colaborador como la organización alcancen su máximo crecimiento.

Silva y Lujan (2022), artículo “Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana”

El objetivo de este artículo es formular un modelo de calidad de servicio que permita el fomento de la competitividad de restaurantes de cocina tradicional ecuatoriana de la ciudad de Guayaquil. El diseño de investigación es no experimental descriptivo, predictivo. La técnica de encuesta fue aplicada a trescientos cuatro clientes de restaurantes de comida típica ecuatoriana. Se empleó un instrumento con treinta y dos ítems para la variable gestión de la calidad y sesenta y cuatro para la variable competitividad. Los datos fueron analizados mediante pruebas estadísticas de regresión logística ordinal. Entre los resultados más importantes se resalta que el modelo teórico indica una competitividad desfavorable relacionada con el servicio brindado por los establecimientos, deficientes protocolos de bioseguridad y desconexión de la arquitectura de los establecimientos con el entorno cultural costeño ecuatoriano.

Terán, González, Ramírez, & Palomino (2021), en el artículo “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica”

La investigación tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al conocer

la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

2.1.2. A nivel nacional

Villajuan (2019), en la tesis “Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca 2019”

Tiene como objetivo principal: Conocer cuáles son los factores determinantes que influyen entre el clima laboral y la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca, se tomó como muestra al total del personal que labora en la municipalidad, y también a los usuarios de la municipalidad en un plazo de 30 días calendario; se les aplicó en la municipalidad como instrumento para evaluar el clima laboral al personal el cuestionario Clima Laboral con las siguientes dimensiones; Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales y para evaluar la calidad de servicio se aplicó a los usuarios el cuestionario, con las siguientes dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. El tipo de investigación que se llevó a cabo con enfoque cualitativo, método deductivo descriptivo y correlacional, Quilca. Teniendo como resultados que las variables clima laboral y la calidad del servicio están directamente y significativamente relacionadas. En los resultados obtenidos observamos que el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Quilca se encuentra en un nivel Regular y la calidad de servicio está en un nivel 3 – Ligeramente de acuerdo.

Pecho y García (2018), en la tesis “El clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017”:

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación del clima laboral con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017. El estudio lo realizamos a través del método descriptivo correlacional, y con diseño transeccional correlacional, aplicamos el instrumento sobre clima laboral a 103 trabajadores y el instrumento sobre calidad del servicio a 103 usuarios, cada cuestionario cuenta con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, la información se tabuló en el programa Excel, resultados que se procesaron en el programa SPSS, de dónde se obtuvo que si existe relación negativa baja y no significativa entre del clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017, lo que nos manifiesta que el clima laboral no es determinante para lograr una relación significativa con la calidad del servicio que ofrece.

Castro (2018), en la tesis “Clima Laboral y Calidad De Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018”

Tiene como objetivo principal describir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. Los modelo usados para la realización de los instrumentos de investigación, los cuestionario, aplicados a los 46 mozos y azafatas, dependieron de las variables, para la variable clima laboral se usó el modelo dado por Sudarsky nombrado como Test de Clima Organizacional conocido también como TECLA, así mismo, para la variable calidad de servicio se trabajó con el modelo de Zeithmal, Parasuraman y Berry (1988) conocido como el modelo Service Quality o SERVQUAL. Respecto a la metodología, la investigación desarrollada es de diseño no experimental, el tipo de diseño es transversal o transeccional y su enfoque es cuantitativo. En conclusión, se determinó que entre ambas variables existe una correlación negativa muy baja, el resultado se obtuvo gracias al coeficiente de correlación de Rho Spearman que dio como resultado el valor de -0.157 con un nivel de significancia de 0.298 por lo cual se aceptó la hipótesis nula (H0) que menciona

la no relación entre la variable clima laboral y calidad de servicio y se rechazó la hipótesis alterna (H1) que afirmaba la relación entre ambas variables.

Obregon (2017), en la tesis “Clima laboral y calidad de servicio al cliente de Cruz del Norte S.A. Chimbote 2017”

Tiene como propósito determinar la relación de influencia que existe entre el Clima laboral y Calidad de Servicio de la empresa de transporte Cruz del Norte S.A. Chimbote, 2017; para conocer la situación actual de las variables de estudio. Se realizó una investigación de tipo correlacional y diseño de corte transversal no experimental para conocer la relación que existe entre las dos variables mediante el uso de un cuestionario que se aplicó a dos tipos de muestras, la muestra 1 estuvo conformada por 90 trabajadores de la misma empresa y la muestra 2 estuvo conformada por 325 clientes. Los resultados mostraron que no existe una relación de influencia entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio de la empresa Cruz del Norte S.A, Chimbote-2017.

Muñoz (2022), en la tesis “Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco, agencia Huaraz, 2021”

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en los asesores de negocios de Mibanco agencia Huaraz. Es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformado por 27 asesores. Para la recolección de datos se utilizó el método de las encuestas de manera presencial. En los resultados estadísticos; se encontró una relación altamente significativa entre clima laboral y calidad de servicio (Pearson = 0,755 y $p=0,000$), en las dimensiones se encontraron correlaciones altamente significativas, siendo el más alto, en trato interpersonal con calidad de servicio (Pearson = 0,736

y $p = 0,000$) y el más bajo en trabajo en equipo con calidad de servicio (Pearson = 0,636 y $p=0,000$). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y sus dimensiones con la calidad de servicio.

Espinoza , Jesús y Panduro (2020), en la tesis Clima laboral y calidad de servicio de la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa 2018.

El objetivo de esta investigación fue calificar la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa, 2018. Para cumplir tal propósito, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas relacionadas con el clima laboral a 54 trabajadores, y de la misma forma, se aplicó otro cuestionario de 20 preguntas relacionadas a la calidad del servicio a 54 clientes. La hipótesis general señalaba que la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa, 2018, es directa y significativa. De acuerdo a los resultados, queda demostrado que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa, 2018. A nivel de hipótesis específicas, se comprobó que existe relación directa y significativa entre la responsabilidad, la recompensa, las relaciones, la identidad y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa, 2018.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Gan & Triguine (2012), sostiene que:

El clima laboral es un indicador en las organizaciones, condicionadas por una serie de factores tales como las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamiento considerando también las actitudes de las personas que

integran el equipo, los estilos de dirección de líderes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza y el ambiente laboral.

Segura (2013), considera que:

El clima laboral resulta de la interacción de factores individuales y organizacionales y teniendo en cuenta estos factores y sistemas, la organización mostrará un tipo de clima laboral u otro, o unos índices de clima laboral u otro.

Algunas de las características del clima laboral son:

- Es un concepto dinámico: el clima (como en el caso de la meteorología) nunca es fijo e idéntico de un momento a otro. De hecho el clima se desarrolla, evoluciona y se transforma con el tiempo.
- Es perdurable en el tiempo: A pesar de su carácter dinámico y cambiante, siempre existen factores de la organización que afectan al clima de una forma reconocible.
- Es medible y modificable de forma deliberada: Las variables de las que depende esa resultante llamada clima organizacional, son observables y susceptibles de medida y modificación, para prevenir o cambiar estados climáticos no favorables para la organización y para las personas.

El clima laboral ejerce su influencia de forma global y persistente, como una “atmósfera psicológica particular”. Distintas investigaciones han puesto de manifiesto que el clima es “un factor ecológico principal” en la determinación de las conductas laborales.

No se puede hablar de relación causal en el sentido estricto de la palabra, ya que, como mencionamos anteriormente, el clima laboral es un constructo que tiene que ver con la interrelación

La universidad en internet (2021), sostiene que:

El clima laboral también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos.

En este sentido es fundamental destacar que el impacto positivo que un clima laboral agradable proyecta va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, ya que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El contar con un buen ambiente organizacional hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento.

A pesar de esto, existen muchas empresas que aún no comprenden la importancia de esto y por qué deben invertir esfuerzos en gestionar un clima laboral de primera.

La importancia del clima laboral en la empresa

Sabiendo qué es el clima laboral y sus repercusiones positivas para las empresas, no cabe duda que contar con un buen clima laboral es algo fundamental. Por esto, al hablar de promover o fomentar un clima de trabajo óptimo en una organización se debe pensar únicamente en los pros que trae consigo el implementar acciones desde la propia jefatura hasta el área de recursos humanos, que influyen, directa e indirectamente, tanto para la empresa como sus empleados.

En este sentido, la importancia de generar un clima laboral favorable radica en aspectos tales como:

- Incrementa la motivación.
- Aumenta el compromiso.
- Promueve el trabajo en equipo.
- Facilita la comunicación interna.
- Disminuye el absentismo laboral.
- Mejora la relación entre jefes y subordinados.
- Refuerza la imagen corporativa.
- Aumenta el rendimiento.
- Favorece la retención de talentos.
- Puede ser la diferencia para que un candidato acepte o no una oferta.

¿Cómo fomentar un buen clima laboral?

Se pueden llevar a cabo alguna de estas acciones:

- **Darles voz y buscar el *feedback*.** Hacer que un empleado se sienta escuchado es una de las mejores formas no solo de conocerlo, sino de hacerle sentir parte de la organización. Además, a través de esto el equipo de recursos humanos de las empresas puede conocer de primera mano cuál es el estado real del clima en la corporación. Para poder hacer una perfecta interpretación de esta retroalimentación, el profesional de recursos humanos debe estar especializado en la gestión de recursos humanos, a través de estudios como la Maestría en Gestión del Talento Humano de UNIR, un posgrado 100 % online con el que hacer un uso inteligente de los datos para atraer y retener talentos y alinearlos con las metas de la empresa.

- **Fomentar la cercanía.** Es esencial animar las relaciones interpersonales y un estilo de gestión cercana, en donde los jefes promuevan la comunicación horizontal, sean accesibles y de esta forma contribuyan a la construcción del buen ambiente laboral. Esto posibilita que se identifiquen necesidades y se puedan satisfacer las exigencias de los trabajadores.
- **Flexibilidad horaria y conciliación familiar.** En tiempos como los de la pandemia de la COVID-19 muchas empresas dieron el paso hacia la flexibilización de horarios y el trabajo desde casa, abriendo las puertas a la continuar estas medidas en el tiempo, en pro del trabajador.
- **Crear ambientes cómodos para trabajar.** Además de la comunicación y la cercanía es importante dotar de mobiliario cómodo y ergonómico a los empleados. A esto se debe añadir la actualización de equipos e incluir una decoración cuidada, con elementos pensados para favorecer la productividad e interacción.
- **Realizar actividades fuera de la oficina.** Las actividades fuera del horario laboral y del entorno laboral, como días de campo, visitas a atracciones para empleados o ligas deportivas, son ideales para fomentar el trabajo en equipo y el sentido de comunidad entre los compañeros. La consolidación es fundamental para fidelizar a la empresa y mejorar el clima laboral.
- **Ofrecer “recompensas” a los logros.** Aunque alcanzar las metas es responsabilidad del empleado, reconocer un buen desempeño ayuda a crear un ambiente positivo y motiva a los empleados a desempeñarse mejor.
- **Promover la salud del equipo.** Una pequeña zona de ejercicio en la oficina, un lugar para la merienda saludable o incluso descuentos para

programas de bienestar son los incentivos perfectos para mejorar la salud de los empleados y hacerlos sentir cuidados.

No existe un camino único hacia un buen clima organizacional, ni es una tarea que se pueda resolver de la noche a la mañana. Pero el cambio incremental a nivel organizacional, estructural y de la fuerza laboral puede tener un gran impacto y ayudar a equilibrar la satisfacción y la productividad de los empleados en una organización.

- Gómez (2022), dice que:

El clima laboral es un concepto muy amplio que hace referencia a los factores personales, ambientales y organizacionales que inciden en el bienestar de los empleados, lo que repercute en su desempeño y por ende en la productividad de la empresa.

Además considera como características del clima laboral:

1. Espacio de trabajo adecuado.
2. Organización y estandarización de procesos.
3. Beneficios.
4. Capacitación.
5. Comunicación.

El clima laboral está determinado por ciertas características presentes en toda empresa, independientemente de la industria o sector en el que se desarrolle.

1. Espacio

Aunque el advenimiento del trabajo remoto y las soluciones híbridas ha cambiado la forma en que se realiza el trabajo, las personas de todo el mundo aún se desplazan a los lugares de trabajo tradicionales todos los días.

Una habitación es un lugar donde los empleados realizan actividades productivas diariamente; por lo tanto, debe contar con iluminación adecuada, ventilación, áreas separadas (áreas de trabajo, baños, comedores, áreas de entretenimiento) y debe tener las siguientes características:

- Seguridad: Es muy importante que estos locales cumplan con las normas de seguridad establecidas por cada país y estén equipados con extintores, vías de escape, áreas de reunión y salidas de emergencia. Además de protocolos de identificación de factores de riesgo y personal capacitado en primeros auxilios para atender imprevistos. Asimismo, los trabajadores deberán disponer de equipos de seguridad adecuados a sus condiciones de trabajo diario, tales como botas, guantes, cascos, chalecos o indumentaria.
- Salud: Con el surgimiento del Covid se hizo obligatorio la toma de temperatura, uso de cubrebocas y geles antibacteriales; y la limpieza y desinfección constante de las superficies fue un privilegio. Pero también se valora mucho el cumplimiento de las normas oficiales de salud e higiene por parte de las empresas, especialmente cuando los empleados entran en contacto con alimentos o productos químicos. Por otro lado, es importante que, cuando se presente una condición de salud, los empleados puedan reportarse enfermos y así evitar contagios.

2. Organización y estandarización de procesos

Sin embargo, parece obvio que muchos negocios operan sin procedimientos claros, sin jerarquía ni roles definidos, sin apego a horarios,

sin rutinas ni reglas, o carecen de insumos, equipos, mobiliario o papelería. Por lo tanto, es imperativo crear un organigrama, asignar funciones y líderes, estandarizar procesos y brindar a los colaboradores los materiales, equipos y software que necesitan. Es la base que permite a los empleados trabajar, ser más productivos y crear los productos o servicios que ofrece su empresa.

3. Beneficios

Se refiere a todos los beneficios económicos y sociales que ofrece el trabajo a los empleados; por ejemplo, proporciona un salario acorde a las circunstancias y preferencias del empleado, permite cierta flexibilidad en los horarios de trabajo, brinda beneficios como seguridad social, fondos de ahorro para pensiones, beneficios como préstamos para la vivienda o préstamos; ofertas de vacaciones, vacaciones, servicios públicos, compensación por productividad, cupones de comestibles y más. Todos los beneficios legales y especiales que brindes a tus empleados mejorarán el ambiente en tu empresa.

4. Capacitación

Además de contratar personas en función de perfiles específicos, formación académica y experiencia, las empresas siempre deben proporcionar a sus socios formación para integrarse en los procesos de la empresa (nuevos talentos) y formación para mantenerlos actualizados. Este es un aspecto importante para ayudar a los empleados a mejorar continuamente sus habilidades y hacer mejor su trabajo.

5. Comunicación

En algunas empresas, las decisiones o transiciones se toman sin siquiera consultar o informar a los empleados. A veces, el equipo recopila información en los pasillos y en conversaciones informales. Esto no es ideal, ya que todas las empresas necesitan compartir información importante con los empleados de manera oportuna, ya sea a través de gerentes, correos electrónicos semanales o mensajes de comunicación interna que transmiten la información.

Si bien este es un aspecto dominante, no se trata solo de brindar información relacionada con proyectos, cronogramas o lineamientos, sino también de relaciones más abiertas, directas y menos institucionalizadas.

La buena comunicación entre equipos solo es posible si todos los empleados pueden expresarse con confianza y pueden escuchar, ser desafiados y recibir retroalimentación; es decir, están dispuestos a entablar un diálogo respetuoso fuera de las jerarquías.

También afirma que, según varios estudios, los empleados más saludables se desempeñan mejor, están menos estresados, tienen más herramientas para la resolución de conflictos, están mejor equipados para realizar tareas similares y se sienten más conectados con la empresa. .

Cuando las empresas tienen empleados sanos, felices y motivados, hay grandes beneficios:

1. Mejora la productividad empresarial y reduce gastos de contratación

Un entorno profesional que proporcione una atmósfera positiva caracterizada por una comunicación eficaz, recursos adecuados y oportunidades de desarrollo

profesional puede aumentar la productividad general de la empresa. Las personas que disfrutan de su trabajo tienen más probabilidades de estar plenamente comprometidas con su trabajo.

2. Reduce costos

Los empleados felices rara vez deciden irse, lo que significa que los costos de rotación se reducen considerablemente al eliminar la necesidad de invertir en entrevistas, selección, capacitación o cualquier otra cosa relacionada con la adquisición de talento. Además, también se han reducido los costes asociados al absentismo.

3. Facilita alcanzar la misión, visión y valores de la empresa

Cada empresa tiene su propia cultura corporativa que define su misión, visión y valores; y generalmente establece estándares a los que se adhieren los empleados. Al crear una cultura positiva que tanto usted como sus empleados practican, el entorno de trabajo suele ser propicio para el desarrollo de la empresa y de las personas que trabajan en ella. También cree que los factores más significativos que afectan el ambiente de trabajo son:

1. Liderazgo
2. Motivación
3. Empoderamiento
4. Competitividad
5. Colaboración
6. Valores

7. Cultura organizacional

8. Resolución de conflictos

El ambiente de trabajo depende de muchos factores, tanto físicos como psicológicos. A continuación, describimos los factores más importantes a considerar para crear un ambiente de trabajo positivo y saludable en su empresa.

1. Liderazgo

Para que el equipo de trabajo funcione correctamente, la presencia del líder es fundamental, ya que es un modelo a seguir para el resto del equipo. Dependiendo del nivel de habilidad del equipo, un líder es más capaz de involucrar a los asociados en la toma de decisiones y definir roles u objetivos basados en la experiencia y los tipos de tareas apropiados; desarrollar las mejores capacidades de cada individuo y permitirles crecer con cada tarea. Un líder de equipo efectivo es más que capaz de completar proyectos de trabajo a cualquier costo. Es una persona que sabe ver lo mejor en cada empleado y valora el papel de cada persona en la empresa y como persona.

2. Motivación

La motivación es una energía poderosa que impulsa y motiva a los empleados a dar lo mejor de sí mismos. Brindar oportunidades para la creatividad y la innovación, brindar reconocimiento y retroalimentación, y oportunidades de crecimiento contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo.

3. Empoderamiento

El empoderamiento se refiere a la asignación de ciertos poderes y responsabilidades a los empleados para que participen en el proceso de toma de decisiones fuera del ámbito de las actividades laborales correspondientes a su puesto.

En otras palabras, los empleados están involucrados en diferentes niveles de gestión. Sus palabras tienen peso. Por ejemplo, asisten a reuniones no solo para satisfacer el ego del líder del equipo, sino también para brindar su experiencia y perspectiva sobre temas importantes en la empresa.

4. Competitividad

Muchas empresas crean un entorno competitivo donde las mejores ideas, innovaciones o resultados son reconocidos y recompensados. Mantiene al equipo enfocado y los ayuda a sentirse empoderados para asumir nuevos desafíos y asumir mayores responsabilidades. Sin embargo, tenga cuidado con las horas extraordinarias excesivas, los plazos ajustados y el aumento de las exigencias, ya que pueden afectar negativamente el clima laboral en su empresa y hacer que los empleados se sientan ansiosos, cansados y abrumados.

Para ello, se deben establecer reglas, restricciones y evaluaciones a fin de mantener la competitividad sin poner en peligro la estabilidad y la salud física y mental de los asociados..

5. Colaboración

Contrario al punto anterior, algunas empresas fomentan un ambiente de trabajo en equipo y apoyo; si un colaborador se atrasa o se atasca, los demás lo ayudan a salir y lograr sus objetivos, que al final son el objetivo de todo el equipo. Este tipo de programa colaborativo alienta a todos a trabajar con los mismos principios y apoyar los mismos objetivos. Pero también requiere el mismo esfuerzo y compromiso de todos los empleados.

6. Valores

Los valores representan la forma en que una empresa hace las cosas, por lo que se reflejan no solo en la actitud de los empleados, sino también en los productos, la comunicación, el servicio al cliente, la responsabilidad social, etc. Definir y aplicar valores a

todo lo que hace la empresa ayudará a crear un ambiente de trabajo definido y de apoyo para la organización.

7. Cultura organizacional

Tanto el clima laboral como la cultura organizacional son importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de la empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es efectiva, el ambiente de trabajo es positivo.

8. Resolución de conflictos

Los conflictos no resueltos entre socios comerciales pueden generar frustración, insatisfacción, desinterés, desesperanza, decepción y otros sentimientos. También puede llevar a la abstinencia y, en casos extremos, a un comportamiento agresivo. Por esta razón, muchas empresas han establecido servicios internos de resolución de disputas que se ocupan específicamente de cuestiones como la igualdad y la discriminación.

Su papel es mediar y mediar en cualquier situación para mantener un ambiente de trabajo positivo. Sin embargo, si el conflicto involucra cuestiones legales, lo mejor es involucrar al abogado de la empresa en el proceso. Aunque estamos hablando de casos muy graves donde los empleados pueden ser objeto de acoso, violencia laboral o psicológica.

Hay muchas estrategias para mejorar el ambiente de trabajo. Las herramientas y medios para la mitigación y resolución de conflictos son extremadamente útiles. Cabe señalar que la nueva generación busca una experiencia laboral completa, no solo una fuente de ingresos, es decir, tiempo invertido en una organización de alta calidad y útil personal y profesionalmente.

Considera también que los tipos de clima laboral son:

1. Participativo e incluyente
2. Consultivo
3. Paternalista

4. Autoritario

Veamos en qué consiste cada uno de ellos.

1. Participativo e incluyente

Un clima de trabajo participativo e inclusivo significa que la empresa da la bienvenida a la diversidad. Cuando hablamos de diversidad, nos referimos al género, la preferencia sexual, la etnia, la cultura, la religión, el idioma, la capacidad física, etc. Valorar la diversidad en el lugar de trabajo significa reconocer la dignidad de todos los empleados, su derecho a discrepar, pensar y vivir de manera diferente; El sexo es más generoso. Uno de los sellos distintivos de este ambiente de trabajo es que los empleados son valorados por las cualidades que los distinguen.

2. Consultivo

Imagina que estás planeando un viaje familiar a la playa. Llega el viernes y ocurre un imprevisto con un proyecto del que eres responsable. El problema no es tan grave, ya sabes. Sin embargo, su superior inmediato le pide que cancele su permiso en el último momento. Esta opción puede ser el peor de los casos para usted y su familia que han estado planeando estas vacaciones durante meses. ¿No sería mejor si su jefe discutiera con usted la gravedad del problema y las opciones para resolverlo en su ausencia? En un entorno conversacional, la comunicación es primordial. Las relaciones no están definidas por jerarquías, niveles o posiciones. Por otro lado, valiosa experiencia y asesoría para resolver inconvenientes no solo por motivos de trabajo, sino también por problemas internos o posibles malentendidos. Sabemos que cuando se vive en ambientes formales, como suele suceder en las empresas, las personas tienen pequeños desencuentros y problemas de convivencia. Pero si se crea la cultura laboral de tal manera que el diálogo sea el eje de las relaciones sociales, el clima laboral mejora significativamente.

3. Paternalista

Una atmósfera de trabajo defensiva es el resultado de una cultura laboral restrictiva combinada con un estilo de gestión que está obsesionado con controlar todos los

aspectos del trabajo. Pero esta categoría no llega del todo a los excesos autoritarios, como diremos en un segundo. La mejor definición de este tipo de entorno es que los empleados no pueden hacer su trabajo sin que alguien los controle constantemente y les diga: "Estás haciendo un gran trabajo, sigue así" o "Lo haría si fuera tú". Así es, un ambiente de trabajo paternalista impide que los empleados alcancen su verdadero potencial, los limita y evalúa constantemente "cómo deben ser las cosas". Esto suele ocurrir en empresas sobreestructuradas. Suena extraño, pero la estructura, el proceso y la burocracia obligan a todos en la empresa a concentrarse en cómo hacen las cosas sus colegas, no en los resultados que logran. En este ambiente de trabajo, la comunicación es muy pobre y las disputas, conflictos y desacuerdos entre los socios, a pesar de las muchas reglas y estructuras, a menudo no se resuelven mejor. Esto se debe a la falta de diálogo y entendimiento que es el resultado de una buena comunicación.

4. Autoritario

Si los gerentes no consideran las necesidades de los empleados o no parecen preocuparse, es probable que el ambiente de trabajo sea autoritario. Esto se debe a varios factores:

Una estructura organizativa muy vertical y rígida que soporta la jerarquía. Una cultura de trabajo que premia la obediencia y el cumplimiento. Existe un desequilibrio entre las responsabilidades y tareas entre los mandos medios y superiores y los empleados. Estilo de gestión autoritario.

Además, la mayoría de las decisiones se toman al más alto nivel, sin tener en cuenta la opinión y experiencia de los empleados. Peor aún, este tipo de ambiente de trabajo a menudo combina paternalismo y condescendencia en la medida en que los empleados a veces sienten que están siendo tratados como niños.

En resumen, este clima es el opuesto al primero que revisamos, donde el compromiso y la inclusión eran la base de la relación.

Fundación para la motivación del recurso humano (2006), sostiene que:

El clima laboral es la suma de las percepciones de los empleados sobre las personas y el entorno físico en el que se llevan a cabo las operaciones diarias de la organización.

Un Estudio de Clima Laboral es recomendable en situaciones como:

- Momentos de inestabilidad (fusiones, adquisiciones).
- Periodo anterior a una negociación colectiva.
- Instauración de una nueva política o de un nuevo responsable de RH en la organización. ,

Sin embargo, es positivo realizarlo de forma periódica para detectar problemas antes de que se agudicen y se enquisten.

Lucas, & Ureta (2019), dice que:

El ambiente de trabajo se compone de muchos factores físicos y emocionales que afectan el comportamiento y desempeño de los miembros del equipo de trabajo. El clima organizacional define cómo una persona percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, teniendo en cuenta el entorno humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario, influyendo así en la satisfacción de la persona y por ende en la productividad. También argumenta que una serie de factores que se consideran importantes para influir en el ambiente de trabajo y en cómo los empleados perciben su entorno de trabajo están indudablemente relacionados con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia general entre los empleados y, por supuesto, tales resultados positivos o negativos afectarán la productividad de la empresa. .

También sugiere tener en cuenta la:

Comunicación: La comunicación en la organización debe darse a través de un sistema abierto, lo que significa que no debe limitarse a una estructura jerárquica descendente, sino horizontal, para que los empleados sepan qué es lo que busca la empresa, qué necesita y qué ha logrado. La comunicación es el arte de influir en las personas, ejercer poder o credibilidad y liderar de alguna manera.

Colaboración: Este factor debe considerar la madurez, el respeto, el estilo de comunicación, el grado de cooperación y amistad existente, así como la confianza, que son factores muy importantes en un buen ambiente de trabajo, lo que redundará en la calidad percibida de las relaciones humanas en la empresa clientela.

Liderazgo: La gestión tiene sus propias teorías o métodos, algunos muy precisos, pero en el fondo son transformaciones de empresas u organizaciones; la gestión involucra inherentemente a personas que lideran y personas que tienen responsabilidades en diferentes áreas. Desde una perspectiva de gestión, en el corto plazo, exactamente.

Carrera profesional: Está relacionado con el nivel de formación académica, destrezas y habilidades requeridas por los empleados para seleccionar un trabajo para la promoción, y de manera similar afecta una mejor calidad de vida, comodidad, salario atractivo y desempeño apropiado para el trabajo, como se refleja en la evaluación del desempeño laboral..

Satisfacción: La satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo. Un empleado que se encuentra en un ambiente agradable en una organización cuyo gerente reconoce su trabajo y lo alienta a seguir mejorando a través de promociones u otros incentivos, es más probable que experimente satisfacción personal. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un tema candente en la organización, los empleados no la expresan abiertamente y cuando no está o si está, empiezan a perder productividad.

Condiciones físicas: Al respecto, Elton Mayo concluyó en uno de sus estudios que el ambiente de los empleados, la iluminación, la reducción del ruido, las herramientas y los equipos son elementos materiales (condiciones físicas) y toda organización debe brindar a sus empleados una mayor productividad. Por lo tanto, en una organización, los gerentes necesitan tomar las decisiones correctas que creen un buen ambiente de trabajo.

2.2.1.1. Condiciones de trabajo

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022):

Entiende por condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo que pueda afectar negativamente a la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y técnicos, la organización y gestión del trabajo.

Si bien tenemos presente que la enfermedad no es ajena a la condición humana sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, también es cierto que en el trabajo entramos en contacto con sustancias, materiales y equipos peligrosos, exigencias físicas, ambientes nocivos y condiciones climáticas etc

Las enfermedades y muertes injustas son prevenibles en el sentido de prevenibles, y estos adjetivos describen la mayoría de las lesiones relacionadas con el trabajo.

Lucas, & Ureta (2019), dicen que:

Las condiciones físicas como iluminación, reducción de ruido, herramientas y equipos de los empleados son elementos materiales (condiciones físicas) que cualquier organización debe proporcionar para que los empleados sean productivos.

2.2.1.2. Comunicación

Segura (2013), considera que:

La comunicación es el eje central y la herramienta más importante para el normal funcionamiento de la organización, es un sistema de intercambio de información, una forma de construir relaciones y la principal herramienta de influencia y cooperación mutua.

Las organizaciones necesitan facilitar la comunicación formal para realizar tareas y lograr objetivos, como la comunicación informal entre los empleados. Las buenas

relaciones entre los miembros del equipo, la cohesión del equipo, la interacción social, las oportunidades para expresar sentimientos y opiniones y el apoyo en el lugar de trabajo conducen a altos niveles de satisfacción entre los miembros del equipo o de la organización.

Una buena gestión de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral supone intercambiar información como aceptación y respeto, reconocimiento y cariño, apoyo y asistencia. Dimensiones involucradas en la comunicación relacionada con el clima:

- **Comunicación formal.** Su finalidad es orientar el comportamiento de los profesionales hacia un objetivo común, comunicar los valores, normas y objetivos de la organización de forma coherente. Estos sistemas formales de intercambio de información toman la forma de actividades comunicativas tales como: asignación de tareas, evaluación de desempeño, evaluación de puestos, solicitudes de cambio, información de desempeño, incentivos para actuar... Un sistema de comunicación formal se puede dividir en tres partes:
 - Comunicación ascendente. Esto incluye recibir y aceptar solicitudes y sugerencias de empleados y profesionales de gerentes y supervisores..
 - Comunicación descendente. Tiene que ver con toda la información e interacciones que los líderes transmiten a sus subordinados.
 - Red informal de comunicación. La función de la comunicación informal es promover conexiones entre pares y brindar apoyo socioemocional.

Funciones relevantes de la comunicación que se relacionan con el clima:

- Diseño de canales y métodos de comunicación para lograr que todos conozcan la organización y la información adecuada pueda fluir sin filtros ni deformaciones.
- Información sobre visión, misión, objetivos, normas y valores de la organización.
- Delimitación y asignación de las funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización.
- Comunicación de las decisiones tomadas, de los fines que se persiguen con ellas y de los motivos por los que se han tomado.
- Explicitación de los procedimientos que se deben seguir en cada caso.
- Valoración de las acciones de los trabajadores que han llevado a buenos resultados.
- Información de a qué departamentos y profesionales dirigirse para solicitar información o asesoramiento de cara a cumplir con las tareas propias del.

Lucas, & Ureta (2019), considera que:

La comunicación en la organización debe darse a través de un sistema abierto, lo que significa que no debe limitarse a una estructura jerárquica descendente, sino horizontal, para que los empleados sepan qué es lo que busca la empresa, qué necesita y qué ha logrado. La comunicación es el arte de influir en las personas, ejercer poder o credibilidad y liderar de alguna manera.

Peiró (2022), sostiene que:

La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas para dar y recibir información. Además del mensaje mostrado, el proceso involucra a un emisor y un receptor. La comunicación es esencial para el buen entendimiento humano. Es el proceso de intercambiar ideas, datos o información sobre un tema específico.

Objetivo de la comunicación

Las personas necesitan comunicarse para expresar sus sentimientos, socializar, hacer preguntas, atender sus inquietudes y llegar a acuerdos efectivos. Además, la comunicación puede tener lugar a través del lenguaje verbal o no verbal. Si elige la primera opción, la comunicación se realiza mediante el lenguaje hablado. Por el contrario, la comunicación no verbal se basa en gestos o lenguaje corporal.

Funciones de la comunicación

Entre las funciones principales de la comunicación destacan:

- **Función representativa:** Esta característica ocurre cuando un evento o noticia se informa de manera objetiva.
- **Función emotiva:** Cuando expresamos sentimientos o emociones, estamos hablando de comunicación emocional, cuya función es transmitir una mezcla de estados emocionales existentes.
- **Función apelativa:** Esto sucede cuando el objetivo es llamar la atención del destinatario o influir en él de alguna manera. Por ejemplo, cuando te dicen que completes algunas tareas pendientes.
- **Función de contacto:** Esta función es para todos los mensajes diseñados para iniciar, reanudar o finalizar una conversación en un momento específico.

- **Función metalingüística:** Explica el código y cómo usar la especificación del lenguaje para implementarlo correctamente.
- **Función poética:** Se centra en la parte estética del mensaje. Se utiliza a menudo en la literatura, pero también en la publicidad.

¿Qué elementos intervienen en el proceso de comunicación?

Para comunicar de manera efectiva, se deben incluir varios elementos.

Estos son los más importantes:

- **Emisor:** El emisor es aquel que emite un mensaje cuyo objetivo es transmitir o informar sobre un tema en concreto.
- **Receptor:** Es el individuo encargado de recibir esa comunicación y datos que emite el emisor.
- **Mensaje:** Es la información, los datos que transmite el emisor para que lleguen al receptor de forma óptima. Es imprescindible que el receptor entienda este contenido para que la comunicación sea fluida y eficaz.
- **Canal:** Es el lugar por donde se transmite el mensaje. Existen múltiples canales por donde se puede transmitir la información. Por ejemplo, internet, medios de comunicación o dispositivos móviles.
- **Código:** Se trata de un elemento importante para que se comprenda fácilmente el mensaje y haya entendimiento entre emisor y receptor. El código lo conforman datos y reglas que comparten ambos para comprender la información.

Características de la comunicación

Las principales características de la comunicación son las siguientes:

- ▪ Esto es importante para un buen entendimiento mutuo entre las personas. Se utiliza para revelar dudas, resolver dudas o conocer hechos relacionados.
- Los roles cambian constantemente. Por ejemplo, en una conversación, el remitente y el destinatario pueden intercambiar roles en cualquier momento.
- Mejora de la organización social. Las personas que forman parte de comunidades y sociedades utilizan la comunicación para crear acuerdos, reglas y normas para vivir de manera organizada y respetuosa.

En definitiva, la comunicación juega un papel fundamental en la sociedad. Si estamos hablando de ver una película o ir al cine, la comunicación puede ser informativa, puede tener un propósito persuasivo o educativo y puede tratar de entretener.

En cualquier relación profesional, social o educativa, la comunicación siempre es efectiva. Por esta razón, es importante asegurarse de que todo el proceso de comunicación sea efectivo para lograr un buen entendimiento.

Delgado (2022), define a “la comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor”.

En este proceso, además del emisor y receptor, participan diferentes elementos:

- El código, que es el lenguaje empleado,
- El canal de comunicación, que es el medio usado,
- El contexto, que son las circunstancias donde se desarrolla la comunicación,
- El ruido o perturbaciones en la recepción del mensaje original, y

- La retroalimentación o feedback, que supone la respuesta hacia el primer mensaje.

El proceso de comunicación es fundamental para la vida social: permite que las personas se expresen y compartan información entre sí, construyan relaciones, hagan acuerdos y se organicen.

La comunicación también puede tener lugar de diferentes formas: verbalmente mediante el habla o el lenguaje, o no verbalmente mediante gestos, lenguaje corporal o signos no verbales.

La palabra comunicación se deriva del latín *communicatio*, que significa compartir, participar en algo o compartir juntos.

Por lo tanto, la palabra comunicación también se usa para indicar una conexión entre dos puntos. Por ejemplo, medios de transporte o medios técnicos de comunicación (telecomunicaciones) para la comunicación entre dos ciudades..

Los 5 pasos en el proceso de comunicación

Para que la comunicación ocurra, son necesarios algunos pasos básicos que caracterizan a este proceso:

1. **La intención de comunicar:** se requiere de uno o varios emisores que quieran enviar a un mensaje.
2. **La codificación del mensaje:** Los editores preparan informes en función del tipo de comunicación que se utilizará (verbal, no verbal, escrita o visual).
3. **La transmisión del mensaje:** Indicar el uso de medios o canales adecuados al código utilizado en el mensaje (correo electrónico o

mensajería instantánea para un mensaje escrito, teléfono o chat para la comunicación verbal, etc.)

4. **La recepción del mensaje:** Para recibir un mensaje, el destinatario debe conocer el código que se utilizó para enviar el mensaje. Por ejemplo, si se envía una carta a una persona analfabeta, el proceso de comunicación no se lleva a cabo.
5. **La interpretación del mensaje:** Aquí entra en juego el contexto del receptor, ya que un mensaje puede ser interpretado de diferentes maneras en función de factores biológicos, psicológicos, emocionales o socioculturales que no necesariamente coinciden con la intención del emisor en el momento de la comunicación.

Principales características de la comunicación

- **Requiere de un emisor y un receptor:** Para que un mensaje sea enviado es necesaria la intervención del emisor, así como el receptor es fundamental en la recepción e interpretación del mensaje.
- **Es un proceso dinámico:** Los roles de emisor y receptor pueden cambiar durante la comunicación. De esta forma, cuando el receptor envía su feedback o retroalimentación, se convierte en el emisor.
- **Es indispensable para la interacción de los individuos:** La comunicación valida al individuo al permitirle expresarse y transmitir información.
- **Favorece la organización social:** Influir en las interacciones entre grupos sociales que comparten un código común y les permite contratar y autoorganizarse.
- **Es imposible que no se lleve a cabo:** La comunicación es un proceso que tiene lugar continuamente en diferentes niveles.

Funciones de la comunicación

Dentro del proceso de comunicación se distinguen cinco funciones básicas:

- **Función informativa**

El informe proporciona información objetiva y corroborante con datos comprobables. Tanto las noticias de televisión como los periódicos impresos tienen esta característica.

- **Función persuasiva**

Se trata de persuadir al destinatario del mensaje o cambiar su comportamiento para un propósito específico. La propaganda política y la publicidad responden a esta función comunicativa.

- **Función formativa**

El objetivo es proporcionar información que permita al receptor generar nuevos conocimientos e incorporar esa información a su sistema de creencias. Para ello se utilizan procesos de comunicación en el entorno educativo, por ejemplo en las escuelas.

- **Función de entretenimiento**

Se trata de crear mensajes destinados a deleitar al destinatario. La música, las películas y las series de televisión suelen hacer esto.

Tipos de comunicación

La comunicación se puede dividir en dos grandes tipos:

Comunicación verbal

La comunicación verbal es una forma de comunicación única para los humanos, por lo que también es la más importante. tiene dos subcategorías:

- **Comunicación oral:** es el intercambio de mensajes a través del habla.

- **Comunicación escrita:** en este caso, el proceso comunicacional ocurre a través del lenguaje escrito.

Comunicación no verbal

Se expresa a través del lenguaje corporal, la proximidad, signos no lingüísticos y sonidos sin palabras.

Comunicación asertiva

La comunicación persuasiva es aquella comunicación en la que el emisor logra expresar el mensaje de forma sencilla, oportuna y clara, teniendo en cuenta las necesidades del destinatario o interlocutor.

Se trata de una habilidad social importante asociada a la inteligencia emocional y a la comunicación no verbal.

Medios de comunicación social

Las redes sociales son sistemas para proporcionar información a grupos objetivo amplios, dispersos y heterogéneos. El nombre define básicamente a los denominados medios de comunicación de masas en revistas, radio, televisión, cine e Internet.

2.2.1.3. Liderazgo

Segura (2013):

La gestión que responde con flexibilidad a las diferentes situaciones laborales que se presentan y apoya un enfoque individual para cada empleado crea un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y promueve el éxito. El comportamiento de las personas a las que dirigen es uno de los factores de satisfacción más importantes. En general, la alta dirección que da retroalimentación positiva, escucha a los empleados y muestra interés genera satisfacción. Dimensiones relacionadas con las funciones de gestión relacionadas con el clima:

- Estilo de liderazgo. En la literatura se pueden encontrar varias taxonomías sobre los tipos de gobernanza. Actualmente, se tiende a distinguir cuatro estilos: autocrático o autocrático, paternalista, pasivo o laissez-faire (despido) y democrático o participativo. También habla de usar uno u otro estilo dependiendo de la situación y maniobrar o manejar la situación. La elección de un estilo u otro tendrá un efecto decisivo en el tipo de clima de tu organización.
- Grado de independencia y supervisión. Otro factor que caracteriza el clima organizacional es el grado de influencia de los empleados en la selección de métodos y programas de trabajo. Los trabajadores autónomos pueden influir en el tiempo, el tipo de programa y el control de resultados

Lucas & Ureta (2019), considera que:

La gestión tiene sus propias teorías o métodos, algunos muy precisos, pero en el fondo son la transformación de una empresa u organización; la gestión misma incluye personas que lideran y personas que tienen responsabilidades en diferentes áreas. Desde una perspectiva de gestión, se pueden lograr resultados precisos a corto plazo. El autor (Maxwell, 2013) reconoce que cada persona es única, por lo que para ser un buen líder, no necesita de personas solidarias a su alrededor.

2.2.2. Calidad de servicio

Desarrollo y Gestión (2022), Definición “calidad de servicio como concepto derivado de la definición de calidad entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”

Además, considera que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente se dividen en dos tipos según su contenido: tangibles e intangibles.

Los bienes tangibles Suelen ser conocidos por el nombre del producto. Tienen una consistencia física. Son objetos físicos que los clientes utilizan para resolver necesidades reales.

- **Los bienes intangibles** se denominan, generalmente, **servicios**. Su estructura no importa. Son las acciones que realiza el cliente para resolver su problema o defecto. En general, los productos pueden entenderse tanto como tangibles como intangibles. Toda organización o industria, ya sea que produzca bienes o preste servicios, se abastece de una forma u otra de suministro, lo que suma varios intereses subsidiarios al interés principal. La calidad del servicio requiere que estos servicios auxiliares se adapten a las necesidades, deseos y deseos del cliente..

Calidad de Servicio y Prestaciones Principales

De esta forma, distinguiremos entre calidad del producto, que se refiere al producto/servicio central, central o central, y calidad del servicio, que se refiere a los beneficios accesorios y la forma en que se obtienen los beneficios primarios.



Figura 2. Prestaciones principales

Duque (2005), considera que:

Generalmente, los constructos utilizados para evaluar la calidad del servicio tienen tres dimensiones: calidad, satisfacción y valor. La investigación en esta área se ha centrado principalmente en la calidad y la satisfacción, siendo el valor el concepto menos estudiado hasta la fecha.

2.2.2.1. Fiabilidad

Duque (2005):

La confiabilidad es la capacidad de una empresa proveedora de servicios para brindarlo de manera confiable, segura y discreta. El concepto de confiabilidad incluye todos los elementos que permiten al cliente verificar la competencia y el conocimiento de la organización, es decir, confiabilidad significa obtener el rendimiento adecuado desde el principio.

2.2.2.2. Seguridad

Duque (2005):

La seguridad es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que los resolverá de la mejor manera posible.

2.2.2.3. Elementos tangibles

Duque (2005):

La mayoría de los servicios son intangibles. No son objetos, sino resultados. Esto significa que muchos servicios no se pueden probar antes de que los consumidores compren para garantizar su calidad, ni se puede proporcionar una especificación general de calidad del producto. Debido a su naturaleza intangible, a menudo es difícil para las empresas de servicios comprender cómo perciben los clientes la calidad de los servicios que brindan.

2.3. Bases filosóficas

Romero & Rojas (2013) sostiene que:

El campo de la ingeniería abarca una serie de temas de interés para los filósofos. Estos incluyen el proceso de diseño, la naturaleza de la ingeniería, la sociedad y la ética, el impacto de los proyectos de ingeniería y el alcance de la relación entre la ingeniería y la ciencia. Los ingenieros no solo adquieren conocimiento y entienden lo que crean los científicos, sino que también lo aplican al mundo y generan su propio conocimiento, y en algunos casos crean diferentes teorías.

La literatura de filosofía de la tecnología está comenzando a tratar la ingeniería, pero no de manera muy extensa. Se puede investigar la causa de esta deficiencia, pero no está claro si esto ayudará. Esta es claramente una pregunta relacionada con el legado del positivismo, que centra los supuestos filosóficos en la ciencia "pura", argumentando que la ingeniería es "simplemente" una cuestión de aplicar la ciencia a los problemas del mundo real.

En ingeniería, el aprendizaje de la teoría y el conocimiento de la ingeniería es una tarea importante de la filosofía de la ingeniería. Una tarea abrumadora En comparación con los

innumerables trabajos que analizan la epistemología científica, la epistemología de la ingeniería es relativamente pequeña. Duque (2005), considera los siguientes modelos de medición de la calidad, según diferentes escuelas:

La escuela nórdica

Este modelo, también conocido como *modelo de la imagen*, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Como se observa en la figura 3, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

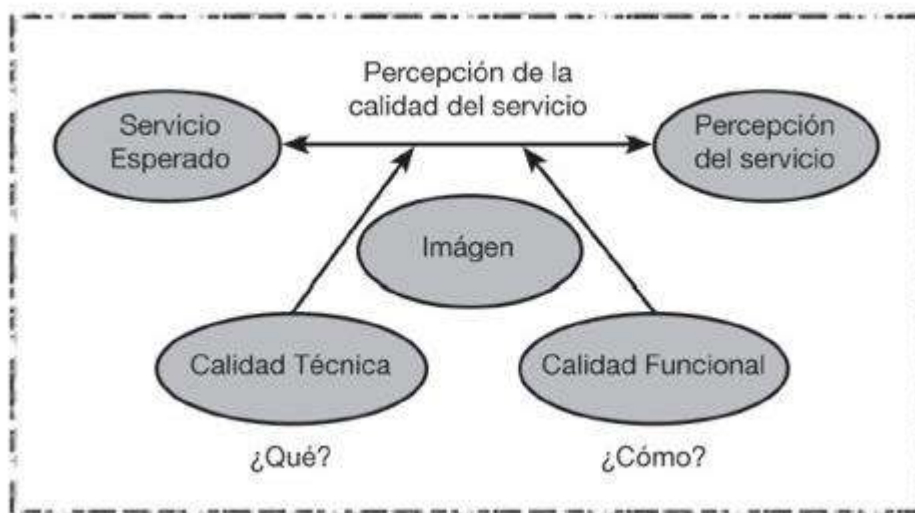


Figura 3. Modelo nórdico

En definitiva, los clientes se verán afectados no solo por los resultados de los servicios, sino también por la forma en que reciben los servicios y la imagen de la empresa. Todos estos exploran la diferencia entre el servicio percibido y la percepción general del servicio.

Escuela americana

El modelo de la escuela americana Parasuraman, Zeithaml y Berry se conoce como SERVQUAL. Dada la destrucción de objetos que utilizan su escala en la región, es sin duda el más utilizado por los exploradores. Al igual que Grönroos, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron de un paradigma no confirmado y desarrollaron una herramienta que podía medir la calidad del servicio percibida. Después de algunas investigaciones y evaluaciones basadas en el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron una herramienta que puede cuantificar la calidad del servicio, a la que llamaron SERVQUAL. Esta herramienta les permite evaluar a través de evaluaciones individuales de expectativas y percepciones de la calidad del servicio. clientes, confiar en las opiniones de los consumidores

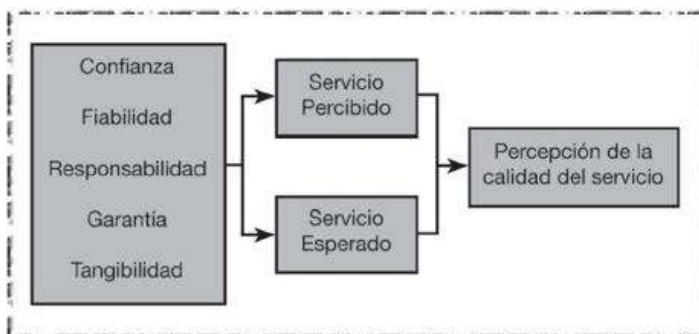


Figura 4. *Modelo SERVQUAL*

Otros modelos de medición

Modelo de los tres componentes

El modelo se compone de tres elementos: el servicio, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio.

El modelo de Desempeño Evaluado, PE

El modelo de desempeño evaluado, PE, siglas en inglés, fue propuesto por Teas (1993). El autor llevó a cabo debates académicos con los autores de SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, principalmente en torno a tres puntos:

- Interpretación del concepto “expectativas”
- Operativización de dicho concepto
- Valoración de modelos alternativos al SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio percibida.

2.4. Definición de términos básicos

Conflicto

Universidad Internacional del Talento (2022), define al conflicto como “controversia de intereses, objetivos, puntos de vista que se presenta en el proceso de interacción de un sistema”.

Talento

Diccionario de Recursos Humanos (2022), define el talento como “Manifestación del conjunto de características, aptitudes y capacidad intelectual que tiene una persona, natural o adquirida mediante aprendizaje, a la hora de desarrollar una actividad de forma exitosa”.

Salubridad

Ucha (2011), dice que palabra “salubridad permite designar respecto de algo que resulta ser bueno para nuestra salud”.

Competitividad

Roldan (2022), dice que “la competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores, obteniendo así una posición destacada en su entorno”.

Transparencia

Significados (2022), considera que “Transparencia es una cualidad que tienen algunos objetos o materias a través de los cuales pasa la luz y se puede ver”.

Conciliación

Definición (2022), sostiene que “conciliar consiste en llegar a un acuerdo sobre algo”.

Fiabilidad

Duque (2005), dice que “fiabilidad es la Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa”.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

2.5.2. Hipótesis específica

a. Las condiciones de trabajo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

b. la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

c. El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS
<u>Variable 1</u> Clima laboral	Gómez (2022), define el clima laboral como interacciones individuales, ambientales y organizacionales que influyen en el desempeño y la productividad de la empresa.	Comportamiento de los trabajadores considerando las condiciones de trabajo, comunicación y liderazgo	Condiciones de trabajo	Limpieza Ambientes de trabajo Atención en la salud	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Comunicación	Fluidez Servicios electrónicos Atención	
			Liderazgo	Representación Orientación Justicia	
<u>Variable 2</u> Calidad de servicio	La calidad de servicio es definida como: "satisfacción de las necesidades y	Prestaciones de una organización con fiabilidad, seguridad a la	Fiabilidad	Información Garantía Normatividad	
Seguridad			Capacidad de respuesta Credibilidad Cortesía		

	expectativas del cliente” .(Desarrollo y Gestión, 2022)	vez teniendo en cuenta los elementos tangibles.	Elementos tangibles	Ambientes de trabajo Equipos tecnológicos Infraestructura	
--	---	---	----------------------------	---	--

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Espinoza (2014), considera que en “el diseño metodológico se debe considerar el tipo y nivel de investigación a desarrollar, el método y diseño de la investigación elegido, y las técnicas de recolección y análisis de datos a utilizar de acuerdo al problema planteado” (p.89).

El tipo de estudio que corresponde es el aplicado, debido a que se refiere al clima laboral en una organización real existente y pretende medir su relación con la calidad de atención, por lo que le corresponde también un nivel correlacional, de diseño no experimental y por ser los resultados de las mediciones cuantificables le corresponde un enfoque cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Munch (2012) , define a la población como un grupo de unidades individuales, considerandola como finita, mientras que al universo lo considera infinito, según esta referencia la población sería finita por lo que las unidades de análisis sería los trabajadores del Municipio del distrito de Aucallama que son 60 en su totalidad

3.2.2. Muestra

Blair & Taylor (2008) , define a una muestra como “ un subconjunto de una población, donde los investigadores medirían u observarían las características que conforman la muestra y tendrían que registrarlas como datos” (p.2).

Para obtener la muestra se hace uso de la teoría del muestreo, en este caso para poblaciones conocidas el tamaño de muestra se obtiene mediante la siguiente fórmula:

Considerando:

$$n = \frac{N \left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \right) p(1-p)}{e^2(N-1) + \left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \right) p(1-p)} \approx 38$$

$\alpha = 5\%$; $Z = 1.96$; $p = 0.5$ y $e = 0.1$; $N = 60$, se obtiene: $n \approx 38$

$$n = \frac{60(3,8416)0,5(0,5)}{0,01(59) + (3,8416)0,5(0,5)} \approx 38$$

Estos resultados obtenidos nos permiten seleccionar los elementos en forma aleatoria de la población, una vez identificados los elementos se les aplica la encuesta correspondiente

3.3. Técnicas de recolección de datos

Ñaupas , Valdivia , Palacio, & Romero (2013), sostiene que” la técnica de recolección de datos es un conjunto de actividades que realiza el investigador para obtener la información necesaria para comprobar las hipótesis”.

En el estudio se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento la encuesta con 18 preguntas que medirán los indicadores de las dimensiones de las variables en escala Likert, dicho instrumento antes de aplicarse se someterán a la prueba de validez mediante el juicio de expertos y la prueba de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

3.4. Técnicas para el procesamiento de datos

Bernal (2010), considera que “los datos obtenidos de la población deben ser procesados para obtener resultado considerando para ello el objetivo y las hipótesis planteadas en el estudio; para ello se utilizan herramientas estadísticas y programas especializados para minimizar los errores”.

En la investigación se utilizaran la estadística descriptiva como tablas de frecuencia y gráficos de barra para representar los resultados de la encuesta y la estadística inferencial

para probar la prueba de hipótesis mediante el estadístico Chi cuadrado, además para procesar los datos se recurrirá al programa SPSS.

3.5. Matriz de consistencia

La matriz para el estudio se muestra en el anexo 01

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 .Análisis de resultados

4.1.1. De la Municipalidad de Aucallama

La Municipalidad de Aucallama perteneciente a la provincia de Huaral , departamento de Lima tiene como visión:



Figura 5. Local de la Municipalidad de Aucallama

Misión

Nuestra misión es tener una gestión municipal con personal capacitado, motivado, trabajando en equipo. Brindamos servicios de calidad, comprometidos con el desarrollo de nuestra localidad.

Avanzamos a la vanguardia de la modernidad apoyados en valores de honestidad, respeto e igualdad.

Visión

Nuestra visión es que la Municipalidad Distrital de Aucallama posea una gestión municipal moderna que promueva el desarrollo sostenible con eficiencia, eficacia y transparencia.

Reseña Histórica

Su fundación española data del año 1551, cuando se da cumplimiento a una ordenanza de la Ley General de Indias, que ordenaba la creación de reducciones de los naturales a fin de aglutinarlos en centros poblados que eviten la dispersión de los nativos que se hallaban repartidos formando diferentes Ayllus en la zona.

La creación de este pueblo se da bajo la advocación de “Santo Domingo del Real Aucallama” fue el primer asentamiento de categoría española instalada en la zona. La Ordenanza Real tiene fecha de 21 de marzo de 1551, durante el virreinato de Antonio de Mendoza y Pacheco.

La Ordenanza Real tiene fecha de 21 de marzo de 1551, durante el virreinato de Antonio de Mendoza y Pacheco.

Al producirse la Emancipación, al transformarse los partidos en provincias y las reducciones en distritos, se creó la provincia de Chancay, y Aucallama pasó a ser uno de sus distritos, por Reglamento Provisorio del 12 de febrero de 1821, dado por el

Libertador José de San Martín, y confirmado por Ley del 2 de enero de 1857, dada por el Presidente Ramón Castilla

Departamento: Lima

Provincia: Huaral

Superficie: 716.84 km²

Población: 19,464 hab. (Censo 2017)

Ubigeo: 150604

Aucallama es uno de los 12 distritos que conforman la provincia de Huaral. Cuya capital es el pueblo del mismo nombre.

El distrito de Aucallama se encuentra ubicado a la margen izquierda del río Chancay, al sur de Huaral, a una distancia de 13 km. Tiene una extensión de 716,81 y una altitud de 140 m.s.n.m., casi todo el año, el clima es templado y húmedo.

La zona es netamente agrícola y recibe las aguas del Chancay. Se llega a la capital del distrito a través de una pista que se desprende a la altura del kilómetro 9 de la carretera Huaral-Variante Pasamayo.

Creación del Distrito

En la primera carta política del país, expedida en la Villa de Huaura el 12 de febrero del mismo nombre. En 1857 no fue ratificado como tal dependiendo desde aquel año de la Villa de Chancay, hasta el 31 de octubre de 1890 en que fue creado el distrito de Huaral y anexa al pueblo en mención, por espacio de 50 años.

En el gobierno del Presidente Manuel Prado, mediante ley N° 9213 del 29 de noviembre del año 1940, restablece al pueblo de Aucallama a la categoría de Distrito, Su primer alcalde fue el Sr. Elías Muñoz Boza, y el primer Consejo Municipal se instaló el 19 de enero de 1941, y terminó en octubre de 1945.

El distrito se encuentra ubicado a la margen izquierda del río Chancay, al sur de Huaral con 716,84 km² de superficie.

Centros Poblados

- Urbanos
 - Aucallama, con 2 525 hab.
 - Caqui, con 651 hab.
 - Palpa, con 2 716 hab.
- Rurales
 - Boza, con 744 hab.
 - Boza Alta, con 213 hab.
 - Boza Candelaria, con 414 hab.
 - Caqui, con 157 hab.
 - Chacra y Mar, con 280 hab.
 - El Rincón, con 233 hab.
 - Gramadales Bajo, con 251 hab.
 - Hierba Buena Alta, con 166 hab.
 - Matucana, con 342 hab.
 - Miraflores, con 380 hab.
 - Miraflores Norte, con 168 hab.
 - Nueva Esperanza, con 178 hab.

- Pasamayo, con 373 hab.
- Pasamayo Alto, con 411 hab.
- Salinitas, con 306 hab.
- Señor de los Milagros, con 213 hab.
- Sifón, con 229 hab.
- Tambillo, con 241 hab.
- Tres Estrellas, con 389 hab.
- Villa del Mar, con 169 hab.
- Virgen del Carmen, con 289 hab.

Autoridades Municipales

2019 - 2022

Alcalde: Hugo Aniano Álvarez Carballido, Movimiento Fuerza Regional (MFR)

Regidores: Juan Daniel Chavarría Cotrina (MFR), Nélica Margarita Rosario Ceferino (MFR), Oscar García Vega (MFR), Ronald David Garay Pacheco (MFR), Félix Ccecaño Santiago (Partido Unidad Cívica Lima)

2015 - 2018

Alcalde: Pedro Félix Salguero Dulanto, Movimiento Concertación para el Desarrollo Regional (CDR).

Regidores: Edwin Biselach Valdivia Santiago (CDR), Vitaliano Carmen Valverde (CDR), Isabel Beatriz Ferrer Rodríguez (CDR), Leonel Humberto Lobatón Flores (CDR), Hugo Aniano Álvarez Carballido (Solidaridad Nacional).

2011 - 2014

Alcalde: César Emilio Balcázar Labrin, de Concertación para el Desarrollo Regional (CPEDR).

Regidores: Jesús Ángel Villavicencio Valverde (CDR), César Augusto Blas Cruz (CDR),
Beatriz Rosana Susunaga Picón (CDR), Santos Víctor Sánchez Blas (CDR), Roberto Ernesto
Villanueva Martínez (Fuerza Regional).

2007 - 2010

Alcalde: Pedro Félix Salguero Dulanto.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Validez del instrumento

Se consideró cinco expertos que validaron el instrumento emitiendo los juicios mostrados en el anexo 04, obteniéndose el siguiente resultado:

Total Máximo = (Número de criterios). (Número de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$Validez = \frac{Total\ opinión}{Total\ máximo} = \frac{233}{10 \times 5 \times 5} = \frac{233}{250} = 0,932 = 93,2\%$$

Este indicador garantiza la pertinencia del instrumento y su aplicación.

4.2.2. Confiabilidad del instrumento

Se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, utilizándose para la prueba 18 elementos de la encuesta y procesados mediante el programa SPSS, se obtuvo el indicador siguiente:

Tabla 2. Indicador de confiabilidad del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

Fuente: Programa SPSS

El indicador Alfa de Cronbach que se muestra en la tabla N° 02 equivale a 0,771; y de acuerdo a la contratación de valores de esta prueba mostrada en el anexo 06 nos determina que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

4.2.3. Resultados descriptivos

4.2.3.1. Variable clima laboral

Tabla 3

Variable clima laboral.

	Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,6	2,6
Casi nunca	4	10,5	13,2
A veces	15	39,5	52,6
Válidos Casi siempre	17	44,7	97,4
Siempre	1	2,6	100,0
Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS.

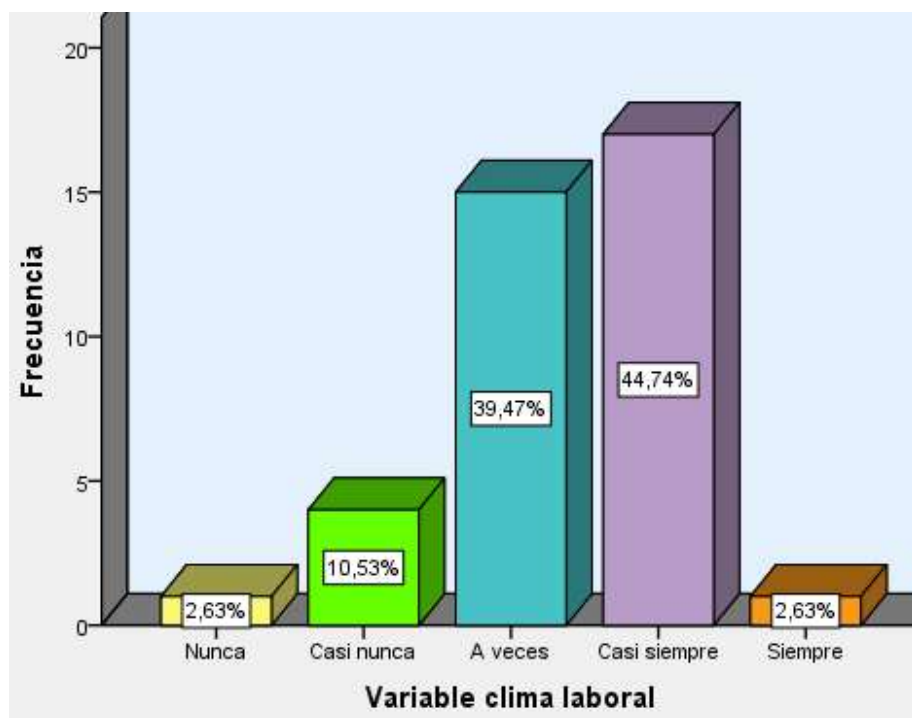


Figura 6. Variable Clima laboral.

En la tabla 3 y en la figura 6, se describe la variable clima laboral. Se evidencia que el 44,74% de encuestados casi siempre está de acuerdo con el clima laboral en la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.1.1. Dimensión condiciones de trabajo

Tabla 4

Dimensión condiciones de trabajo.

	Frecuenci a	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	13,2
	A veces	16	42,1
Válidos	Casi siempre	14	36,8
	Siempre	3	7,9
	Total	38	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

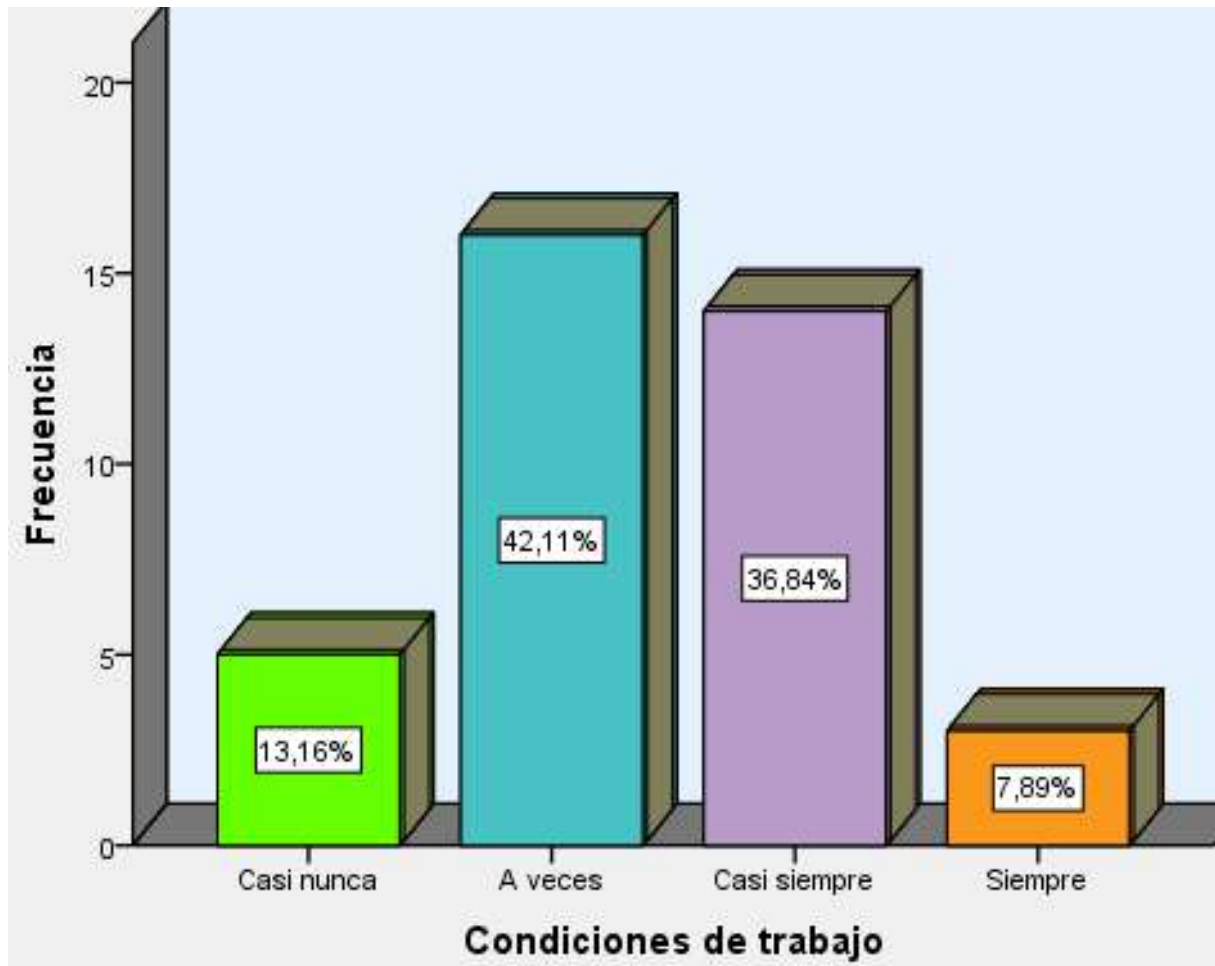


Figura 7. Dimensión condiciones de trabajo.

En la tabla 4 y en la figura 7, se describe la dimensión condiciones de trabajo evidenciando que el 42,11% de encuestados a veces están de acuerdo con las condiciones de trabajo en la en la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.1.2. Dimensión comunicación

Tabla 5

Dimensión comunicación.

	Frecuenci a	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,3	5,3
Casi nunca	6	15,8	21,1
A veces	17	44,7	65,8
Válidos Casi siempre	9	23,7	89,5
Siempre	4	10,5	100,0
Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

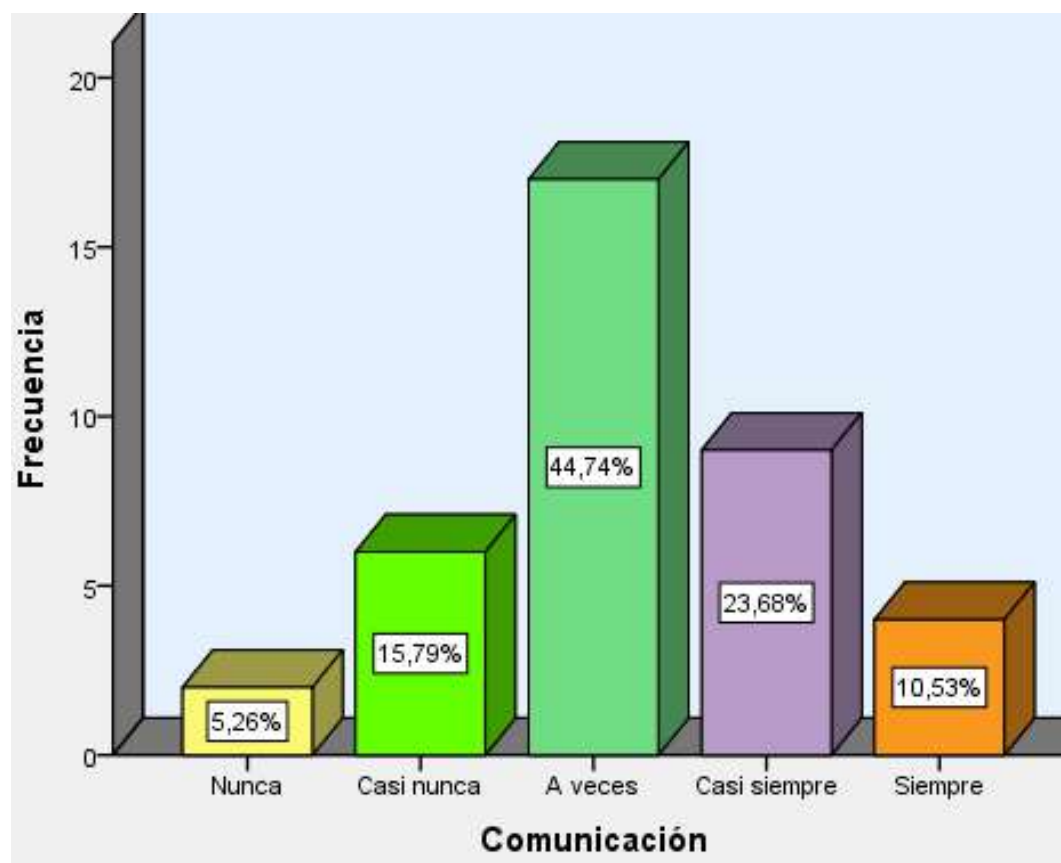


Figura 8. Dimensión comunicación.

En la tabla 5 y en la figura 8, se describe la variable comunicación. Se evidencia que el 44,74% a veces está de acuerdo con la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.1.3. Dimensión Liderazgo

Tabla 6.

Dimensión Liderazgo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Nunca	1	2,6	2,6
Casi nunca	3	7,9	10,5
A veces	18	47,4	57,9
Casi siempre	14	36,8	94,7
Siempre	2	5,3	100,0

Total	38	100,0
-------	----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

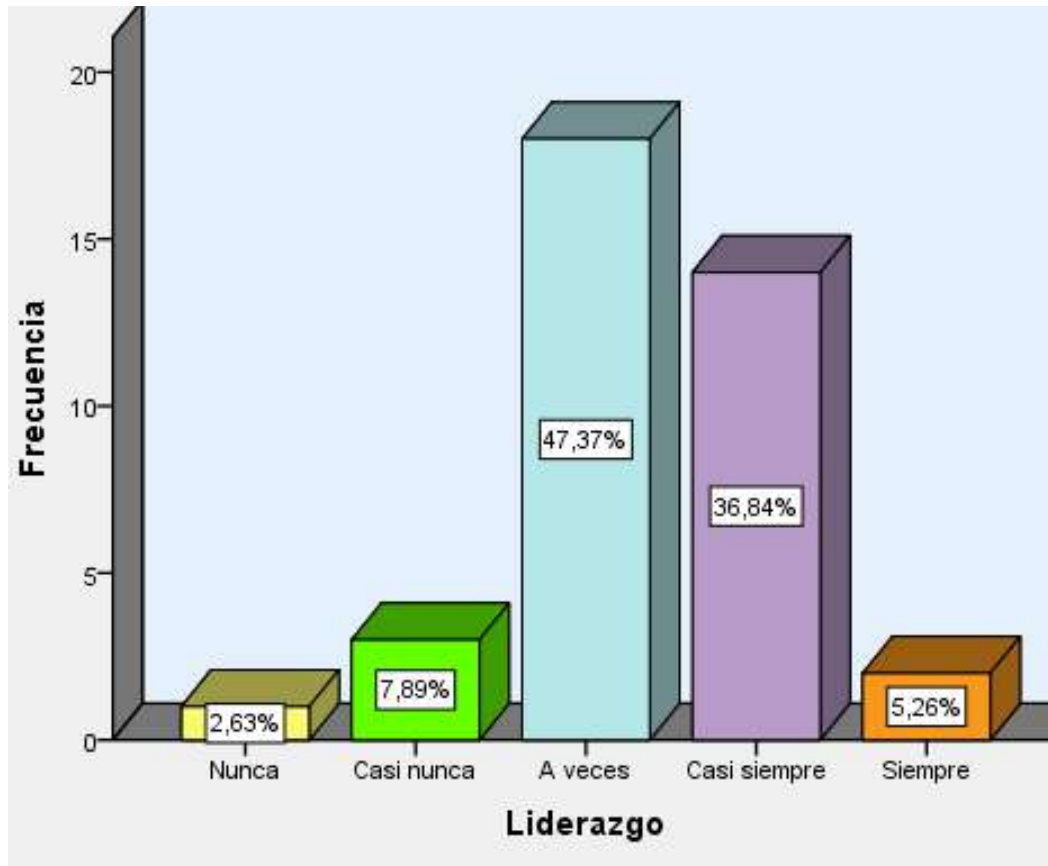


Figura 9. Dimensión liderazgo.

En la tabla 6 y en la figura 9, se describe la dimensión liderazgo. Se evidencia que del 47,37% de trabajadores a veces están de acuerdo con el liderazgo de los representantes en la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.2. Variable calidad de servicio

Tabla 7

Variable calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Nunca	1	2,6	2,6
Casi nunca	9	23,7	26,3
Válidos A veces	16	42,1	68,4
Casi siempre	10	26,3	94,7

Siempre	2	5,3	100,0
Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

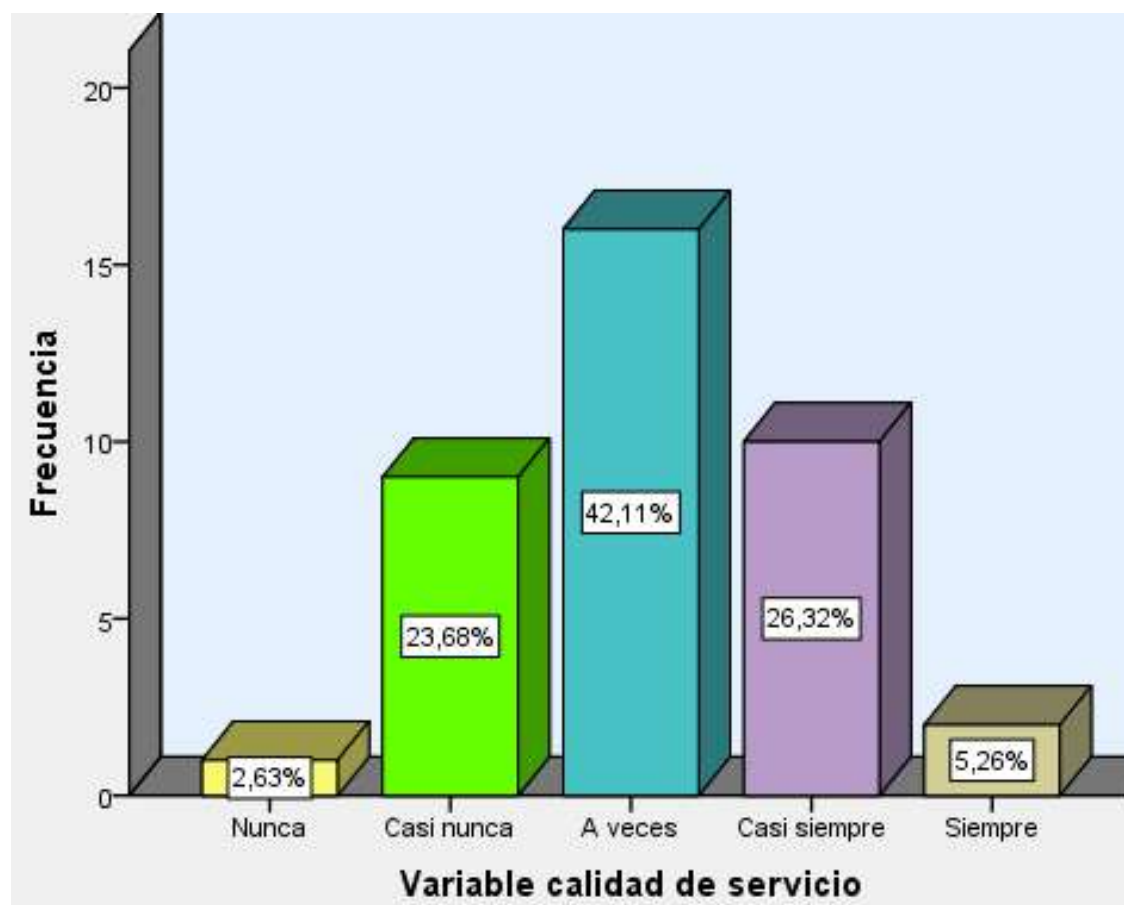


Figura 10. Variable calidad de servicio.

.En la tabla 7 y en la figura 10, se describe la variable calidad de servicio. Se evidencia que el 42,11% a veces están de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.2.1. Dimensión fiabilidad

Tabla 8

Dimensión fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
		a	válido	acumulado
Válidos	Casi nunca	6	15,8	15,8
	A veces	15	39,5	55,3

Casi siempre	16	42,1	97,4
Siempre	1	2,6	100,0
Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

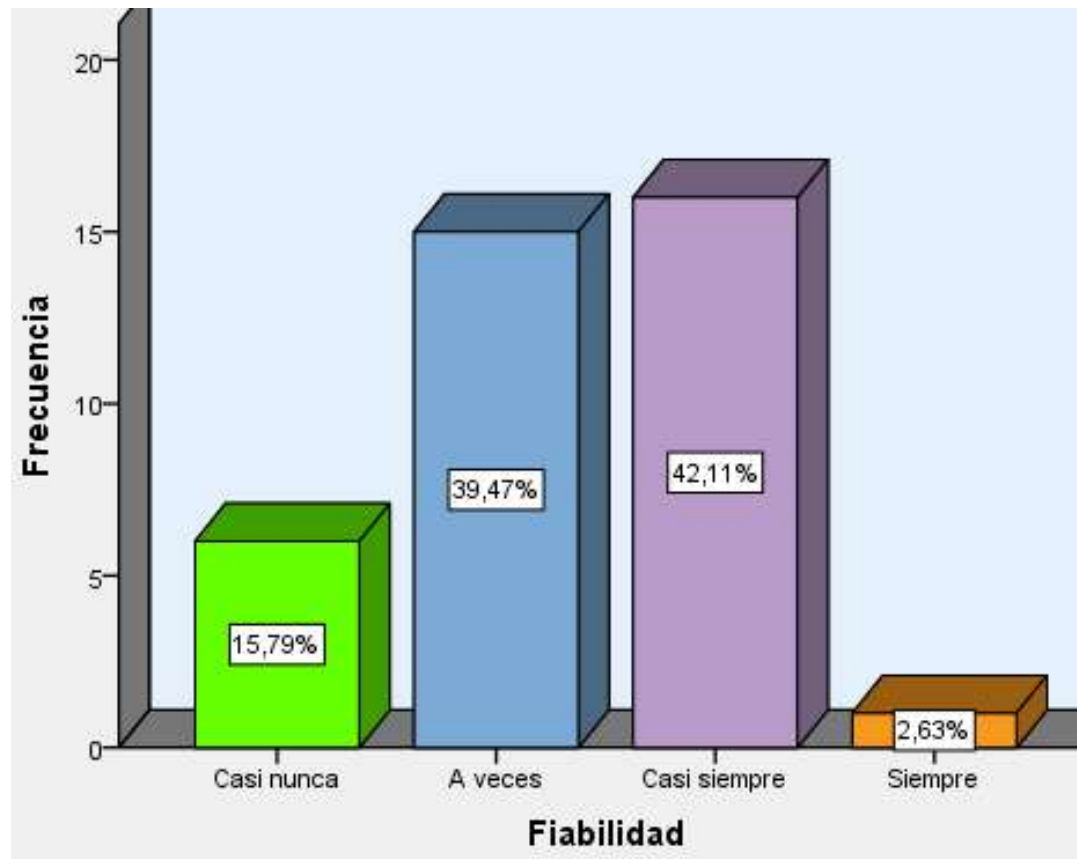


Figura 11. Dimensión fiabilidad.

En la tabla 8 y en la figura 11, se describe la dimensión fiabilidad. Se evidencia que del 42,11% de los encuestados están casi siempre de acuerdo con la fiabilidad en la calidad de servicio en la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.2.2. Dimensión seguridad

Tabla 9

Dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
		a	válido	acumulado
Válidos	Casi nunca	14	36,8	36,8
	A veces	17	44,7	81,6

Casi siempre	5	13,2	94,7
Siempre	2	5,3	100,0
Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

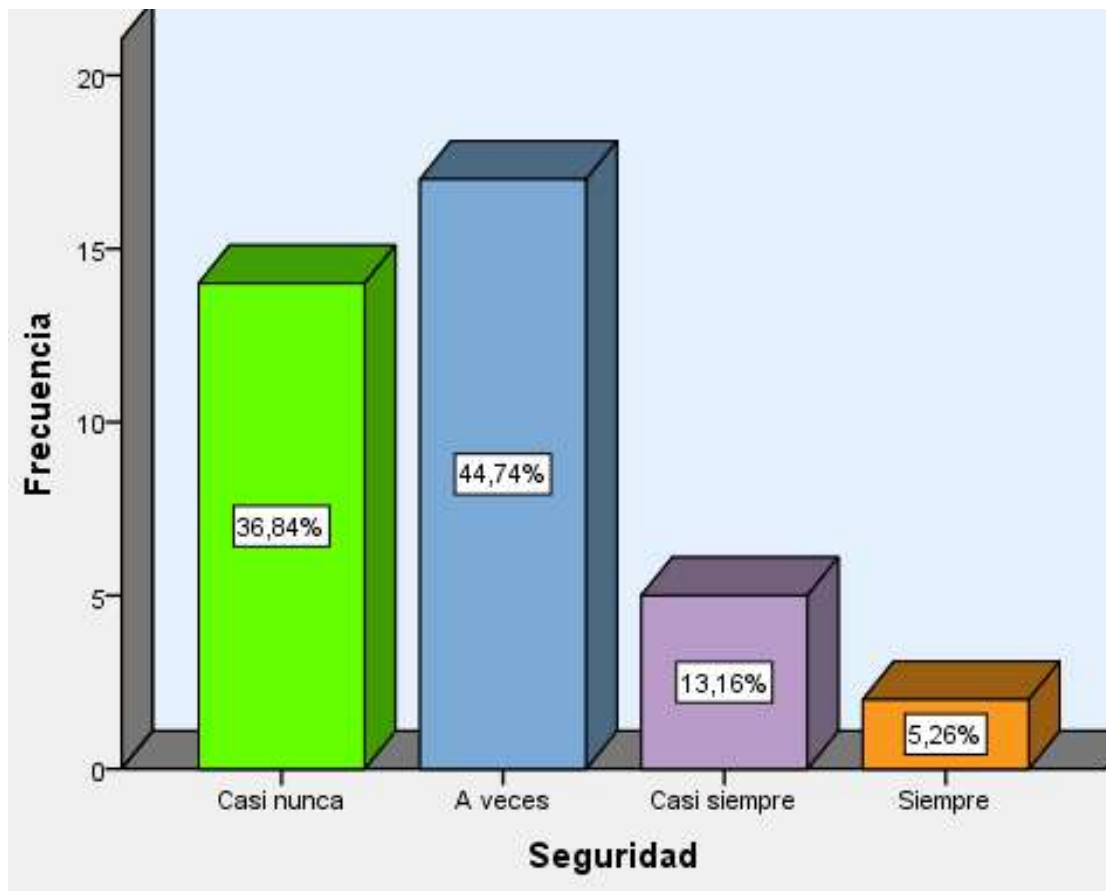


Figura 12. Dimensión seguridad.

En la tabla 9 y en la figura 12, se describe la dimensión seguridad. Se evidencia que el 44,74% de encuestados a veces están de acuerdo con la seguridad en el servicio que brinda la Municipalidad de Aucallama.

4.2.3.2.3. Dimensión elementos tangibles

Tabla 10

Dimensión elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	-------------------	----------------------

	Nunca	1	2,6	2,6
	Casi nunca	11	28,9	31,6
	A veces	16	42,1	73,7
Válidos	Casi siempre	5	13,2	86,8
	Siempre	5	13,2	100,0
	Total	38	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores.

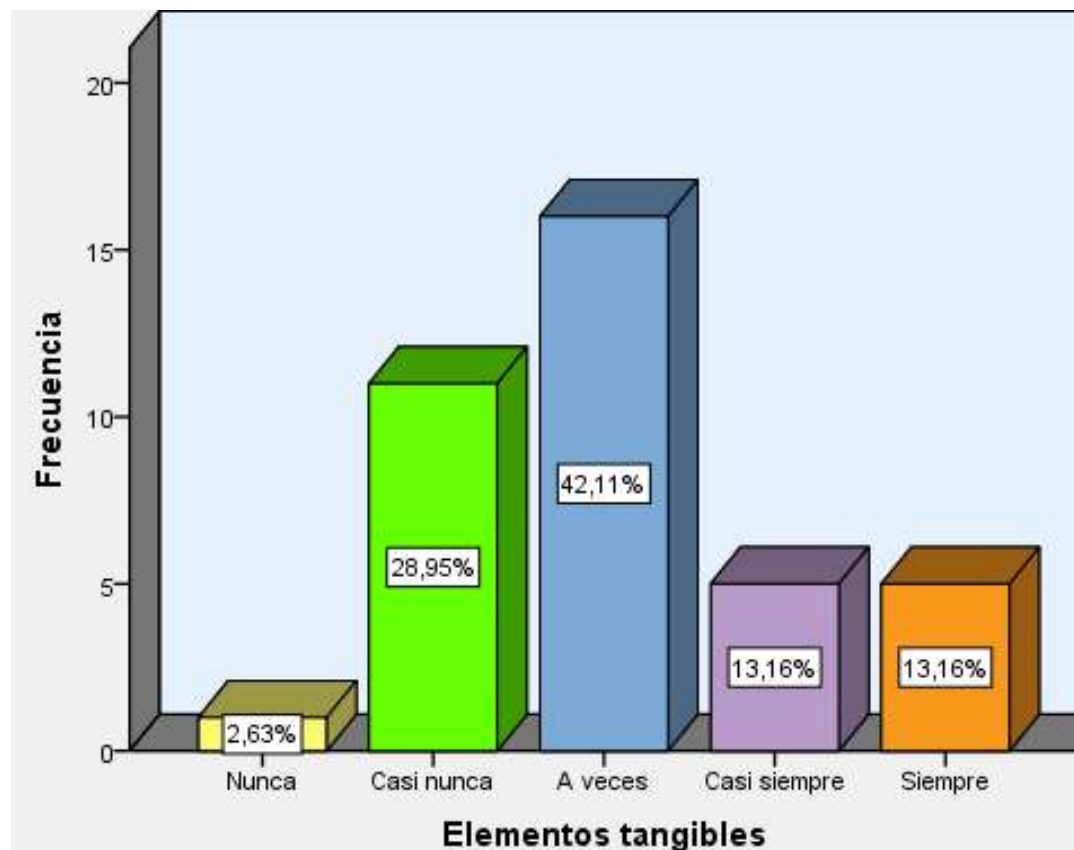


Figura 13. Dimensión elementos tangibles.

En la tabla 10 y en la figura 13, se describe la dimensión elementos tangibles. Se evidencia que del 42,11% de trabajadores a veces están de acuerdo con los elementos tangibles en la Municipalidad de Aucallama.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general.

H0: El clima laboral no se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

H1: El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

Tabla 11.

Correlación entre clima laboral y calidad de servicio.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,156	16	0,000064
Razón de verosimilitudes	19,160	16	,260
Asociación lineal por lineal	3,945	1	,047
N de casos válidos	38		

Fuente: Programa SPSS

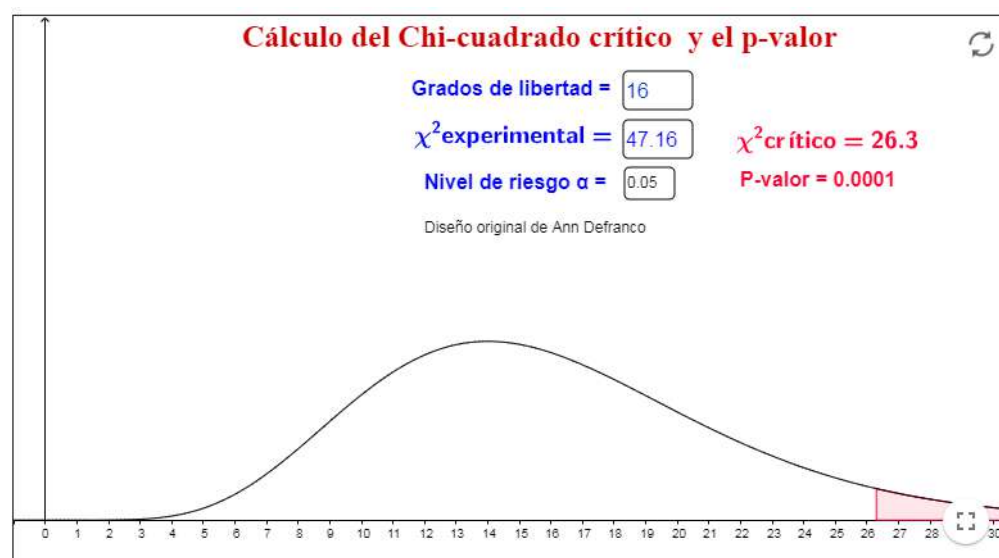


Figura 14. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 14, podemos verificar de la prueba de Chi-cuadrado un Sig. asintótica de 0.000064, que es menor que $\alpha = 0.05$; lo que permite deducir que el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específicas 01

H0: Las condiciones de trabajo no se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

H1: Las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

Tabla 12

Correlación entre condiciones de trabajo y calidad de servicio.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,536	12	0,100350
Razón de verosimilitudes	15,789	12	,201
Asociación lineal por lineal	6,696	1	,010
N de casos válidos	38		

Fuente: Programa SPSS

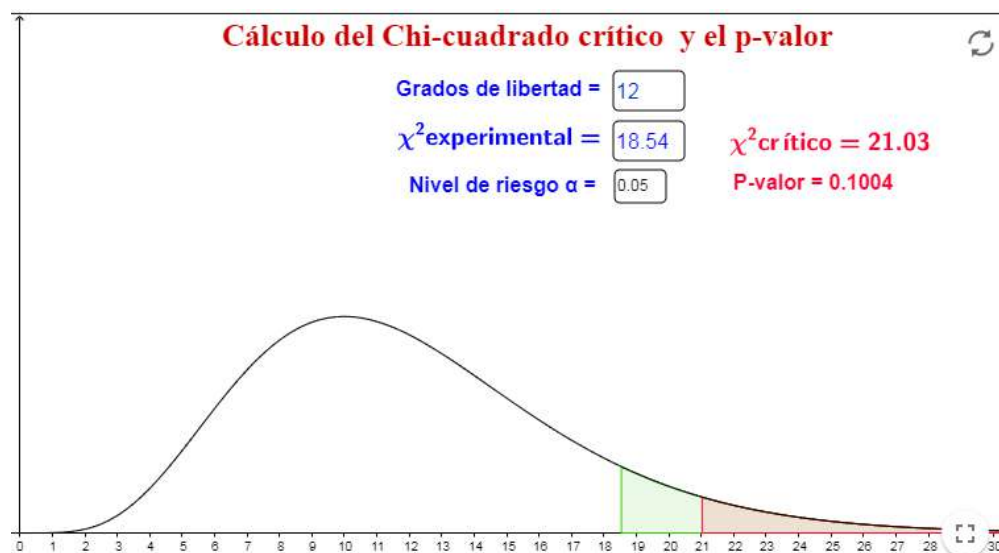


Figura 15. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 12y figura 15, podemos verificar de la prueba de Chi cuadrado un Sig. de 0,100350;

que es superior a $\alpha = 0.05$; esto nos permite deducir que las condiciones de trabajo no se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama

4.3.2.2. Hipótesis específicas 02

H0: la comunicación no se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

H1: la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 13

Correlación entre comunicación y calidad de servicio.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,943 ^a	16	0,327221
Razón de verosimilitudes	21,392	16	,164
Asociación lineal por lineal	,631	1	,427
N de casos válidos	38		

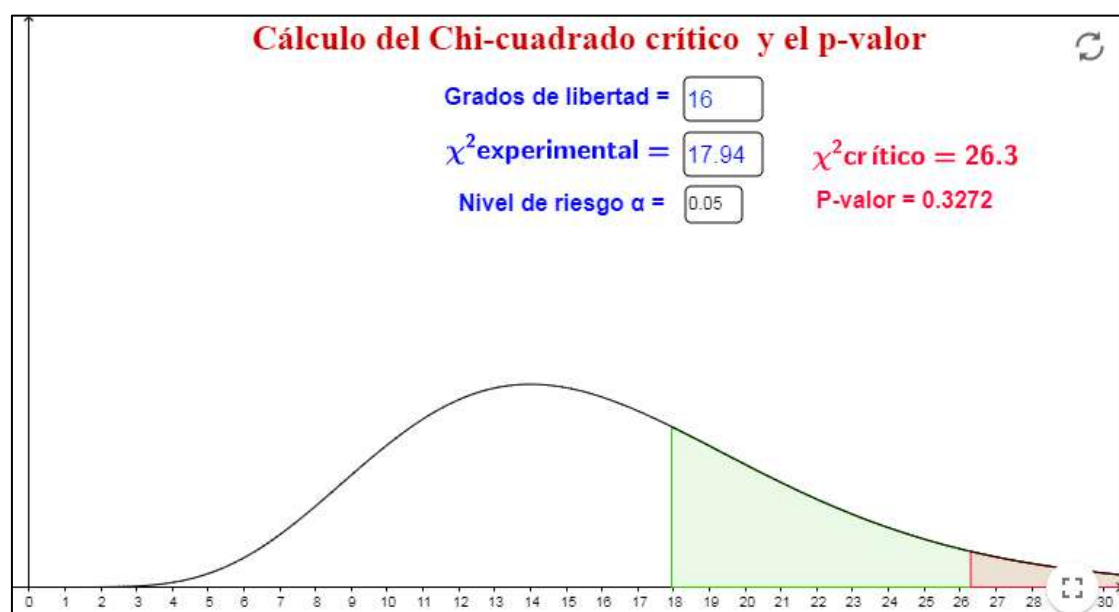


Figura 16. Valores de Chi-cuadrado

Interpretación

En la tabla 13y figura 16, podemos verificar de la prueba de Chi cuadrado un Sig de 0,327221; que es superior a $\alpha = 0.05$; esto nos permite deducir que la comunicación no se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

4.3.2.3. Hipótesis específicas 03

H0: El liderazgo no se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

H1: El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 14.

Correlación entre liderazgo y calidad de servicio.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,837 ^a	16	0,000004
Razón de verosimilitudes	23,399	16	,103
Asociación lineal por lineal	9,565	1	,002
N de casos válidos	38		

Fuente: Programa SPSS

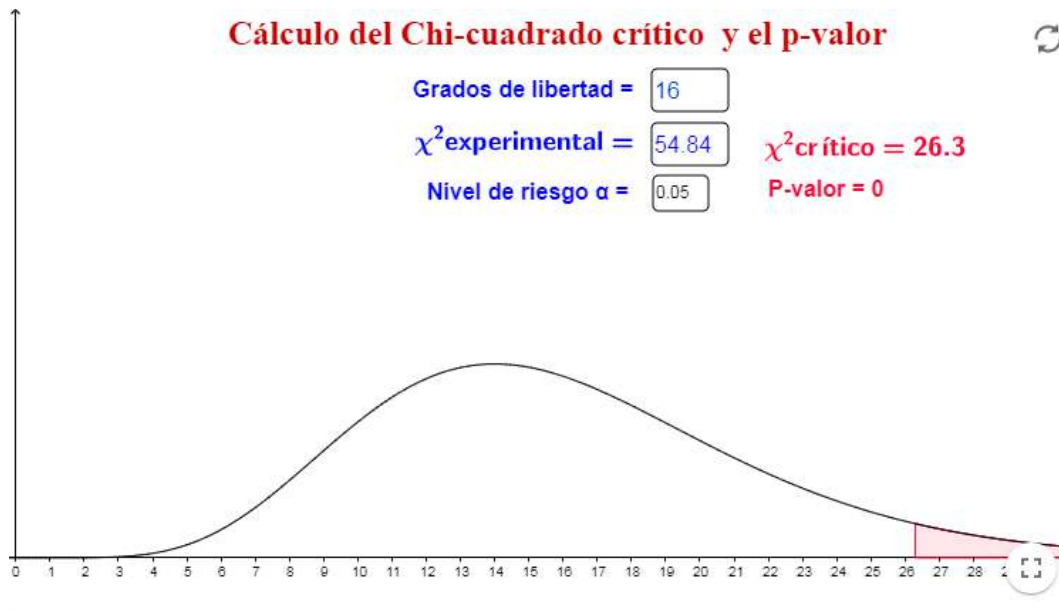


Figura 17. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 17, podemos verificar de la prueba de Chi cuadrado un Sig. de 0,000004; que es inferior a $\alpha = 0.05$; esto nos permite deducir que el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

CAPÍTULO V: DISCUSION

5.1. Discusión de resultados

El resultado principal muestra que el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, sustentándose esta aseveración dado que la prueba Chi cuadrado genera un Sig. asintótica de 0,000064 que está por debajo del nivel de significancia 0,05.

Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Villajuan (2019) en su tesis “Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca” donde demuestra que existe las variables clima laboral y la calidad del servicio están directa y significativamente relacionadas.

Así también Daza, Beltran y Silva (2021) en su artículo “en el artículo “Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana”, concluye que en un clima organizacional favorable se debe priorizar la asignación salarial de los

empleados, la infraestructura de la empresa y aspectos intangibles, como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las estrategias de resolución de conflictos

Por otro lado Pecho y García (2018) en la tesis titulada “El clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo”. Los resultados muestran que existe relación negativa baja y no significativa entre del clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, donde manifiesta que el clima laboral no es determinante para lograr una relación significativa con la calidad del servicio que ofrece, esto coincide con la dimensión condiciones de trabajo no se relacionan con la calidad de servicio.

Lo dicho es corroborado por Gómez (2022) que sostiene que el clima laboral es un término muy amplio que está relacionado con los factores individuales, ambientales y organizacionales que afectan el bienestar de los trabajadores, que tienen un efecto en su desempeño y, por ende, en la productividad de la empresa.

Lo que se evidencia también que en la Municipalidad Distrital de Aucallama el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, lo cual significa que la gestión Municipal y la dirección de las actuales autoridades cumplen con las exigencias de los usuarios de la Municipalidad.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los objetivos considerados en el estudio y los resultados como consecuencia del procesamiento de datos se han obtenido como:

Primera conclusión que el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, lo dicho se verifica de la prueba de Chi-cuadrado que procesado los datos resulta un Sig. asintótica de 0.000064, que es menor que $\alpha = 0.05$; lo que muestra estadísticamente que se cumple la hipótesis general lográndose el objetivo trazado en el estudio.

Como segunda conclusión se obtuvo que las condiciones de trabajo no se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, podemos verificar de la prueba de Chi cuadrado un Sig. de 0,100350; que es superior a $\alpha = 0.05$; esto significa que se cumple la hipótesis nula de nuestro estudio, entendiéndose que las condiciones de trabajo

estadísticamente no interactúa con la dimensión calidad de servicio en esta organización.

Como tercera conclusión, podemos verificar de la prueba de Chi cuadrado nos da un resultado con un Sig de 0,327221; que es superior a $\alpha = 0.05$; esto nos permite concluir que la comunicación no se relacionan con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Finalmente, la cuarta conclusión evidencia que el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, conclusión obtenida de los resultados obtenidos de la prueba de Chi cuadrado que muestra un Sig de 0,000004; que es inferior a $\alpha = 0.05$; esto nos permite deducir que se cumple la hipótesis alterna de nuestro estudio al relacionar la variable liderazgo y calidad de servicio

6.2.Recomendaciones

Teniendo en cuenta que el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama, se recomienda fortalecer sus dimensiones consideradas en el estudio, mejorando las condiciones de trabajo en el aspecto kits de bioseguridad en forma oportuna y permanente así como también crear zonas de esparcimiento para la hora de refrigerio implementándose un cafetín que brinde las condiciones saludables y estar al alcance de los trabajadores.

Por otro lado se recomienda que los trabajadores deben tener un espacio físico donde guardar sus implementos de trabajo en forma personalizada, contando además con ambientes de servicios de higiene lo suficiente para todos los trabajadores, para evitar enfermedades y contagios entre ellos.

Se recomienda también organizar reuniones de confraternidad para fortalecer la comunicación entre ellos, esto se propone llevar a cabo cada fin de mes mediante campeonatos deportivos ya la vez degustando platos típicos de la localidad.

Finalmente, se recomienda una capacitación agresiva a los trabajadores sobre liderazgo, para motivarlos en la superación, cumplimiento de sus labores en forma óptima, logrando con ello que la Municipalidad cuente con trabajadores líderes en la conducción de sus quehaceres tanto en la organización como en el bienestar de su familia.

CAPITULO V. REFERENCIAS

5.1. Fuentes bibliográficas

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Prentice Hall.

Blair, C., & Taylor, R. (2008). *Bioestadística*. Naucalpan de Suárez-México: Pearson.

Castro Zorrilla, P. (2018). *Clima Laboral y Calidad De Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.

Daza Corredor, A., Beltran García, L., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista facultad Ciencias Económicas*, 65-76.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80.

Espinoza del Castillo, L. L., Jesús Isuiza, M., & Panduro Villasis, J. S. (2020). “*Clima laboral y calidad del servicio de la empresa Honda*”. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.

Ford Foundation. (2009). *Medición del clima laboral*. Copeme.

Gan, F., & Triguine, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de santos.

- Lucas, P., Fabricio, C., & Ureta Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol.XV, NÚM.28.
- Muñoz Carrillo, Y. (2022). *El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre*. Lima: Universidad César Vallejos.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá : Ediciones de la U.
- Obregon Dueñas, A. B. (2017). *Clima laboral y calidad de servicio al cliente de Cruz del Norte S.A. Chimbote 2017*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Paredes Floril, P. R., & Quiroz Díaz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 84-95.
- Pecho Panduro, B. A., & García López, R. N. (2018). *El clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017*. Ucayali: Universidad nacional de Ucayali.
- R. P., Romero, C., & Rojas, K. (2013). La Filosofía de la Ingeniería en el Contexto de la Formación del Ingeniero. *E d u c a c i ó n e n I n g e n i e r í a*, 5-13.
- Ruiz Díaz Morales, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *revista Internacional de investigación en Ciencias Sociales*, 245-256.
- Segura Gálvez, M. (2013). *Análisis de clima organizacional*. Madrid: Escuela Nacional de sanidad.
- Silva Gomez, E., & Lujan Jhonson, G. L. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, vol 9, núm. 1, 2022.
- Terán Ayay, N., González Vasquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, Vol. 5.-1
- Vargas Quiñonez, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Villajuan Delgadillo, L. K. (2019). Arequipa: Universidad nacional San Agustín de Arequipa.

5.2. Fuentes electrónicas

- Consultores: Desarrollo y Gestión. (13 de Setiembre de 2022). *aiteco.com*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Definición. (15 de Setiembre de 2022). Obtenido de [definición.de: https://definicion.de/conciliacion/](https://definicion.de/conciliacion/)

- Delgado, I. (12 de Setiembre de 2022). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Diccionario de Recursos Humanos. (1 de setiembre de 2022). *hrider.net*. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/diccionario/talento>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (Setiembre de 2022). *istas.net*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- La universidad en internet. (20 de Julio de 2021). *ecuador.unir.net*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Peiró, R. (12 de Setiembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- R. P., Romero, C., & Rojas, K. (2013). La Filosofía de la Ingeniería en el Contexto de la Formación del Ingeniero. *E d u c a c i ó n e n I n g e n i e r í a*, 5-13.
- Roldan, P. N. (15 de Setiembre de 2022). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Significados. (145 de Setiembre de 2022). *significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/transparencia/>
- Ucha, F. (Setiembre de 2011). *Definiciones ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/salubridad.php>

ANEXOS

Anexo 01. TITULO: “CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA-2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Métodos
<p>Problema general;</p> <p>¿En qué medida el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida las condiciones de trabajo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?</p> <p>¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal en la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>Hipotesis Especificas</p> <p>Las condiciones de trabajo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Clima laboral</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio.</p>	<p>- Bioseguridad</p> <p>-Horario de trabajo</p> <p>-Higiene</p> <p>-Medios de comunicación</p> <p>-Valores</p> <p>-Participación</p> <p>-Gestión de conflictos</p> <p>-Tiempo</p> <p>-Cumplimiento</p> <p>-Orientación</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño : No experimental</p> <p>Población</p> <p>=Indeterminado</p> <p>Muestra =38</p>

<p>servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?</p> <p>¿En qué medida el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>.</p>	<p>La comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama.</p> <p>El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Aucallama</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>-Normas</p> <p>-Prevención</p> <p>-Accidentes</p> <p>-Servicios higiénicos</p> <p>-Ventilación</p> <p>-Documentos</p>	<p>Técnicas para la recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información: Programa SPSS y excel ; Estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis</p> <p>Para presentación de datos</p>
--	---	---	---	--	---

					<p>Cuadros, Tablas estadísticas y Gráficos, indicadores.</p> <p>Para el informe final: Esquema propuesto por el RGT-UNJFSC.</p>
--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

A.-Presentación:

Las preguntas mostradas contéstalas con toda sinceridad nos servirán para medir la variable Clima laboral y calidad de servicio en la Municipalidad del distrito de Aucallama; se respetará el anonimato y confidencialidad en sus respuestas.

B.- Indicaciones:

Contestar cada pregunta marcando la respuesta marcando con una “X”, en el recuadro que corresponda.

✓ La escala de calificación es la siguiente:

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

N°	Clima laboral	VALORACIÓN				
	Dimensión 01: Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
1	Cuenta con los implementos de bioseguridad en su trabajo					
2	Se siente satisfecho con su horario de trabajo					
3	Se le proporciona materiales de higiene					
Dimensión 02: Comunicación						
4	Hace uso de medios de comunicación actualizados					
5	Se respeta sus opiniones en el trabajo					

6	Se le da oportunidad de interactuar con los demás trabajadores					
Dimensión 03: Liderazgo						
7	Se siente motivado por sus representantes					
8	Existe planificación de actividades en sus labores					
9	Se gestionan los conflictos en el momento oportuno					
N°	Calidad de servicio	VALORACIÓN				
	Dimensión 01: Fiabilidad	1	2	3	4	5
10	La atención es oportuna cuando lo requiere el usuario					
11	Se cumple con la programación en la atención					
12	Se cuenta con la orientación adecuada en la atención					
Dimensión 02: Seguridad						
13	Se cumplen las normas establecidas en la Municipalidad					
14	Se previene los errores en la atención recibida.					
15	Aprecia Ud. peligros de accidentes durante la atención					
Dimensión 03: Elementos tangibles						
16	Cuenta con servicio higiénicos adecuados la Municipalidad					
17	Las oficinas de atención tienen la ventilación adecuada					
18	La Municipalidad cuenta con la documentación para la atención.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Alfa de Cronbach

Este indicador permite medir la confiabilidad del instrumento a utilizar , considerando para su cálculo la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T²: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Los valores obtenidos se contrastan con los siguientes rangos para obtener nuestra conclusión de la confiabilidad.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala usada es baja.

Anexo 4. Matriz de análisis de Juicio de Expertos.

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad:	5	5	5	5	4	24
Objetividad:	4	5	4	5	4	22
Actualidad:	4	5	5	5	4	23
Organización:	5	5	5	5	5	25
Suficiencia:	4	5	5	4	5	23
Intencionalidad:	5	5	5	4	5	24
Consistencia:	5	4	5	5	4	23
Coherencia:	4	5	4	4	5	22
Metodología:	5	5	4	5	4	23
Pertinencia:	5	5	4	5	5	24

TOTAL: de Opinión	46	49	46	47	45	233
-------------------	----	----	----	----	----	-----

Nota: Elaboración propia.

Total Máximo = (Número de criterios). (Número de Jueces). (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{233}{10 \times 5 \times 5} = \frac{233}{250} = 0,932 = 93\%$$

Anexo 5. Base de datos.

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	2	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
3	3	1	5	4	1	1	3	5	3	3	5	5
4	4	1	3	3	1	2	1	3	3	3	5	5
5	5	2	3	1	2	3	5	1	3	3	3	2
6	6	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
7	7	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4
8	8	2	4	4	3	3	3	1	2	2	3	3
9	9	3	2	4	3	2	5	5	4	4	4	3
10	10	4	4	4	5	4	3	4	5	1	5	2
11	11	3	3	4	2	3	2	3	5	3	3	4
12	12	3	2	4	2	4	3	2	4	3	5	4
13	13	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5
14	14	2	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3
15	15	2	4	1	2	1	2	1	4	4	3	2
16	16	3	5	3	1	1	2	1	4	1	5	4
17	17	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4
18	18	1	4	2	3	2	3	5	3	2	2	2
19	19	1	5	3	4	2	2	4	3	3	5	3
20	20	4	5	5	3	2	3	4	3	2	5	5
21	21	5	3	4	5	2	5	2	4	3	5	5
22	22	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3
23	23	4	5	4	2	4	5	3	4	4	5	4

Vista de datos Vista de variables

Escritorio E5 07:44 p.m. sábado 28/01/2023

Anexo 6. Local de la Municipalidad de Aucallama



Anexo 7. Funcionarios de la Municipalidad de Aucallama.

