



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE MONSEFU EN EL 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Ayasta Esquén Yanina**

**<https://orcid.org/0000-0002-5229-4931>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**

**<https://orcid.org/0000-0003-2633-364X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

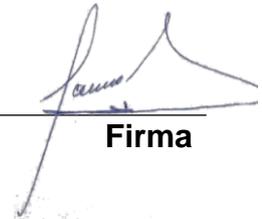
# HOJA DE APROBACION DE JURADO

## Tesis

### CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ EN EL 2020

Asesor :

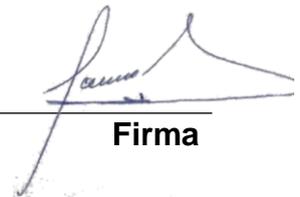
Dr. Mego Núñez Onésimo



Firma

Presidente :

Dr. Mego Núñez Onésimo



Firma

Secretario :

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes



Firma

Vocal :

Mg. Mory Guarnizo Sandra



Firma

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto va dedicado a Dios por darme vida, salud y sabiduría a lo largo de mis estudios.

A mis padres, por su inmenso amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado una meta más en mi vida profesional. Sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí y permitirme ser parte de su orgullo.

A mis maestros, por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Quienes brindaron al impartir su cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real.

Especialmente dedico este proyecto a MPM por inculcarme a seguir adelante y lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis familiares, amigos y personas especiales en mi vida, este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes que he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea titánica e interminable. Muchas gracias a todos por sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

## RESUMEN

Clima laboral y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú. Desde un punto de vista metodológico el estudio fue de corte descriptivo y correlacional con diseño no experimental, aplicándose cuestionarios validados a dos poblaciones conformadas por colaboradores y usuarios de la entidad. La regresión lineal de Pearson encuentra un coeficiente con un valor de  $r=0.173$ , el mismo que se interpreta como una relación positiva y moderada entre las variables Clima laboral y satisfacción del usuario. De los resultados se puede deducir que, si los colaboradores de la municipalidad incrementan su orientación de clima laboral, entonces el nivel de satisfacción del usuario aumentará. El clima laboral que brindan los colaboradores de la Municipalidad es percibida con un nivel alto por los usuarios, siendo la accesibilidad de los servicios, el sentirse seguro dentro de la entidad y los aspectos tangibles los principales factores que favorecen a la variable. El 45% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable clima laboral.

**Palabras clave:** clima laboral, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The general objective of the study was to determine the satisfaction that exists between the work environment and the satisfaction of the external user of the District Municipality of Monsefú. From the methodological point of view, the study was descriptive and correlational with a non-experimental design, applying validated questionnaires to two populations made up of collaborators and users of the entity. Pearson's linear regression finds a coefficient with a value of  $r = 0.173$ , which is interpreted as a positive and moderate relationship between the variables work environment and user satisfaction. From the results it can be deduced that if the employees of the municipality increase their orientation towards work environment, then the level of quality of service to the user will increase. User satisfaction provided by the Municipality's collaborators is perceived at a high level by users, with the accessibility of services, feeling safe within the entity and tangible aspects being the main factors that favor the variable. 45% of employees find a medium level in the work environment variable.

**Keywords:** work environment, user satisfaction,

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Trabajos Previos .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al Tema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1. Clima laboral.....</b>	<b>19</b>
1.3.1.3. Dimensiones del Clima Laboral .....	21
<b>1.3.2. Satisfacción del usuario .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Formulación del problema: .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5. Justificación e Importancia del estudio .....</b>	<b>25</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>26</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>26</b>
Objetivo general .....	26
Objetivos específicos .....	26
II. MATERIAL Y METODOS.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación:.....	27
<b>2.2. Población y muestra:.....</b>	<b>27</b>
2.3. Variables de investigación:.....	28
2.4. Operacionalización de la variable: .....	30
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: ...</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Procedimiento de análisis de datos:.....</b>	<b>33</b>
2.6. Aspectos éticos .....	34
2.7. Criterios de rigor científico .....	34
III. RESULTADOS.....	35
<b>3.1. Presentación de tablas y figuras:.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2. Discusión de resultados .....</b>	<b>49</b>
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS .....	54
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Trabajadores de la municipalidad .....	28
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable 1 .....	30
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable 2 .....	30
<b>Tabla 4</b> Dimensión Liderazgo .....	35
<b>Tabla 5</b> Cultura organizacional .....	36
<b>Tabla 6</b> Ambiente de trabajo .....	37
<b>Tabla 7</b> Total de la variable clima laboral .....	38
<b>Tabla 8</b> Dimensión confiabilidad .....	39
<b>Tabla 9</b> Dimensión sensibilidad .....	40
<b>Tabla 10</b> Dimensión Competencia .....	41
<b>Tabla 11</b> Dimensión accesibilidad.....	42
<b>Tabla 12</b> Dimensión seguridad .....	43
<b>Tabla 13</b> Dimensión comprensión.....	44
<b>Tabla 14</b> Dimensión Reconocimiento .....	45
<b>Tabla 15</b> Dimensión tangibles.....	46
<b>Tabla 16</b> Total de calidad de servicio.....	47
<b>Tabla 17</b> <i>Prueba de normalidad de las variables de estudio</i> .....	48
<b>Tabla 18</b> Relación entre variables.....	48
<b>Tabla 19</b> Relaciones entre las dimensiones del clima laboral .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensión Liderazgo.....	35
<b>Figura 2</b> Cultura organizacional.....	36
<b>Figura 3</b> Ambiente de trabajo .....	37
<b>Figura 4</b> Total de la variable clima laboral .....	38
<b>Figura 5</b> Dimensión confiabilidad.....	39
<b>Figura 6</b> Dimensión sensibilidad.....	40
<b>Figura 7</b> Dimensión Competencia .....	41
<b>Figura 8</b> Dimensión accesibilidad .....	42
<b>Figura 8</b> Dimensión seguridad.....	43
<b>Figura 10</b> Dimensión comprensión .....	44
<b>Figura 10</b> Dimensión Reconocimiento .....	45
<b>Figura 10</b> Dimensión tangibles .....	46
<b>Figura 13</b> Total de calidad de servicio .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

No cabe duda de que las organizaciones buscan ser más eficientes y productivas cada vez más a medida que van ejerciendo sus actividades comerciales, ser productivos y eficientes se convierte en una ventaja competitiva que hace diferentes a cualquier organización, una de las formas de ser más productivos, es tener colaboradores más capacitados y motivados.

Actualmente se prueba que las personas que ofertan sus servicios profesionales para ser empleables dentro de una organización buscan obtener beneficios económicos por parte de su empleador, pero también buscan lugares que proporcionen ambientes laborales agradables. En este sentido los gerentes centrales deben proponer las mejores condiciones para laborar dentro de una organización.

Los seres humanos orientan sus esfuerzos físicos y psicológicos para cumplir con ciertos indicadores numéricos dentro de los ambientes organizacionales, en este sentido mientras que las personas que laboran dentro de una organización se sientan mejor tratadas y laboren en un ambiente con clima organizacional bueno, se obtendrán mejores resultados de productividad. Esto también se traduce que si se cuenta con un mejor clima laboral los colaboradores buscarán tener a los clientes en un mejor nivel de satisfacción laboral.

### **1.1. Realidad problemática**

#### **A nivel internacional**

En Indonesia, Theresia y Bangun (2017) explican que el concepto de satisfacción de los clientes es un aspecto bastante complejo debido a la naturaleza propia de los servicios. El servicio al ser un conjunto de acciones producidas por los colaboradores de una empresa tiende a ser bastante heterogéneos y diferentes en su fabricación, por lo cual no existen parámetros para indicar su correcta fabricación. Por tanto, los aspectos de satisfacción de los clientes se hacen difíciles de conocer y de medir.

Para Salazar y Cabrera (2016) los rendimientos que manifiestan los colaboradores de una organización durante un determinado periodo dependen en gran medida de las actividades que realizan los colaboradores. La literatura científica hace de conocimiento que cuando los colaboradores se sienten a gusto con su organización, tienden a obtener desempeños destacados y a brindar una mejor atención a los clientes. En este sentido se hace necesario que el clima organizacional sea manejado de una manera correcta con el fin de motivar a los colaboradores para que se brinden mejores condiciones de atención al cliente.

Islam (2016) informa que las industrias de telecomunicaciones en India, tienden a ser muy competitivas, por lo cual se evidencia que la carga laboral y las metas comerciales son bastante complejas e intensas, las mismas que tienen una afectación directa con respecto a los sentimientos de bienestar que tienen los colaboradores. Muchas veces el excesivo estrés, el mal liderazgo y las estructuras inadecuadas de la organización, orientan el desempeño de los colaboradores a brindar una baja calidad de atención.

#### **A nivel nacional**

Ventura (2020) informa que muchas los servicios públicos en el Perú, son percibidos como organizaciones que brindan una baja atención al cliente, producto de una inadecuada gestión de los colaboradores y también porque las estructuras gubernamentales no generan las condiciones necesarias.

El 81% de los peruanos que se encuentra en edad laboral, sostienen que una de las mayores razones para renunciar a su centro laboral es el maltrato y la falta de un buen clima laboral. El 78% de los peruanos, busca un lugar tranquilo para trabajar, un ambiente familiar y sobre todo un pago justo con respecto a su desempeño laboral. En este sentido se puede verificar que el sueldo es un aspecto importante, pero la satisfacción, felicidad y tranquilidad del personal se vuelve un aspecto que se tiene que gestionar a través de un buen clima laboral (Zumaeta, 2018).

Finalmente se puede decir que las condiciones de trabajo generales y el clima laboral tienen un impacto significativo en la gestión general de resultados de la organización. Bajo este escenario la creciente demanda de cursos de liderazgo y coaching en el mercado se justifica por la importancia que tiene el clima laboral para la productividad de la organización (Lira, 2015).

## **A nivel local**

La Municipalidad Distrital de Monsefú, es una entidad pública con representación distrital, en ella laboran personas que generalmente son del distrito. La gerencia de recursos humanos gestiona las labores de funciones, obreros y personal asistencial. Con respecto a la medición del clima laboral, la entidad mide el nivel de performance de los colaboradores a través de formas muy empíricas casi rudimentarias, los informes de niveles de desempeño ocurren cada dos meses y se realizan a través de indicadores precarios.

Medir el Clima laboral es de suma importancia, puesto que los servicios de los colaboradores deben satisfacer a los usuarios internos y externos de la entidad. De manera principal este estudio aborda como el trabajo que realizan los colaboradores y su directo desempeño guarda relación con la calidad de servicio que otorgan los colaboradores.

Dentro del área de obras, se encuentra un pliego de quejas por parte de los usuarios, indicando que existe poco personal para brindar los servicios deseados, además, se percibe por parte de los usuarios que los promedios de edades del personal, los cuales no poseen las competencias y habilidades necesarias para ofrecer un servicio coherente.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A nivel internacional**

Chacha (2019) su principal objetivo de este trabajo es estudiar la atención al usuario como factor impulsor del marketing relacional en la empresa "A". Para cumplir con el objetivo y dar respuesta al problema de investigación, se decidió dividir el estudio en dos dimensiones, una estratégica y otra operativa. La dimensión estratégica examinó, fundamentalmente, la influencia del clima laboral vivido o percibido por los trabajadores, y el nivel de compromiso, relación entre los diferentes sectores de la cadena de servicios y la prioridad asignada al servicio en la Empresa "A". La dimensión operativa examinó la satisfacción del usuario en relación con la calidad de la interacción realizada por el profesional del servicio en el proceso de ganar la confianza del cliente con su empatía y simpatía en el teatro

de servicio. Así, optamos por un estudio mixto que integra el método cuantitativo y cualitativo para la recogida y tratamiento de datos. Los principales resultados de este estudio de caso son que el clima laboral percibido y experimentado por los empleados de la Empresa "A" es favorable. Existe un alto nivel de compromiso por parte de los trabajadores y una confianza que eleva el nivel de relación interna que facilita el servicio. La conciencia de los trabajadores sobre la importancia de su trabajo los hace más empáticos. Esto lleva a los usuarios a considerar que el servicio de la Compañía "A" es memorable. La importancia del servicio aumenta con el hecho de que es un instrumento para evaluar la calidad del servicio por parte de los usuarios y una herramienta de diferenciación y ventaja competitiva para la empresa.

Domingos (2016) informa que Cabo Verde se encuentra en una importante fase de consolidación como país de renta media, donde la Administración Pública juega un papel fundamental en los nuevos retos que plantea esta nueva realidad para el país. En este contexto, la mejora de la calidad de la atención en los servicios públicos surge como una prioridad para el gobierno, en general, y para las instituciones, tanto públicas como privadas, en particular. Este estudio tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio desde una perspectiva relacional, considerando que el servicio público involucra a la propia entidad pública, al ciudadano / contribuyente en el cuerpo social de la empresa y a la sociedad, más específicamente, cómo la percepción de la calidad del servicio de este ciudadano se forma. y las implicaciones de esta calidad (de servicio) en el desempeño del servicio público. El caso de estudio, que fue la metodología utilizada para esta investigación, analizó las implicaciones de la calidad del servicio en uno de los organismos públicos nefrágicos del sistema financiero del Estado caboverdiano, que es el Departamento de Impuestos y Contribuciones (DCI), a través del Cliente. Servicio y ciudadanía fiscal (SACCF). El enfoque del análisis fue esencialmente cuantitativo, sin descuidar, sin embargo, el enfoque cualitativo por tratarse de un estudio de caso y de tipo exploratorio. Incluso con los escasos datos disponibles, en relación específicamente con los estudios sobre la calidad de la atención, en los servicios públicos caboverdianos, el estudio permitió comprender el papel de DNI al autodenominarse la vanguardia de la modernización administrativa en el país, así como el efectos directos e indirectos para las empresas y para la propia imagen

del país Después de todo, sin una administración pública fuerte no puede haber un sector privado próspero. A pesar de estas limitaciones, este estudio puede contribuir a comprender mejor cómo establecer y desarrollar una relación institucional, en definitiva, una mejor comunicación entre el ciudadano y un servicio público, en un contexto caracterizado por una organización considerada excesivamente burocrática y que solo quiere sacar dinero de los contribuyentes, por un lado, pero que, por otro, pretende ser innovador y con un sello ciudadano muy fuerte.

Faria (2017) buscó verificar cómo la existencia de buenas prácticas en materia de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción al usuario. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un método cuantitativo, que se hizo operativo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 170 personas que respondieron con el fin de verificar en qué medida las dimensiones de calidad, tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía - impactarán en el usuario. Satisfacción. Los resultados muestran que existen niveles positivos de asociación entre todas las dimensiones analizadas y satisfacción, con especial énfasis en la confiabilidad.

Nascimento (2016) el objetivo general de esta tesis es identificar y describir la influencia de las manifestaciones de la cultura de la organización, en términos de valores y prácticas organizacionales, y de la identidad profesional y organizacional sobre el desempeño profesional por competencias en el servicio Público. Para ello, se elaboró una revisión teórica sobre los temas: cultura, valores y prácticas organizacionales; identidad profesional e identidad organizacional; desempeño en el trabajo y desempeño profesional por competencias. En esta investigación participaron 916 policías militares del Distrito Federal de todos los niveles jerárquicos. Se utilizaron análisis factoriales exploratorios y confirmatorios para verificar evidencia de validez de las medidas de los siguientes constructos, que conforman el modelo teórico: valores organizacionales, prácticas organizacionales, identidad organizacional, identidad profesional (variables antecedente y mediadoras) y desempeño profesional por competencias (variable de criterio). Para probar estos modelos, se realizaron análisis utilizando modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados sugieren que las variables antecedentes (valores organizacionales, prácticas organizacionales, identidad profesional e identidad

organizacional) son predictores del desempeño profesional por competencias. Tanto la identidad organizacional como la profesional mediaban (mediación simple y en cadena) la relación entre dimensiones subyacentes a los valores y prácticas organizacionales sobre el desempeño profesional por competencias. Las prácticas organizacionales mostraron mayor poder predictivo sobre el desempeño profesional en relación con los tipos motivacionales. La prueba de modelos generales y modelos parsimoniosos (modelos competidores) demostró la estabilidad e invariancia de los constructos del modelo, permitiendo su aplicación en diferentes contextos. Al final, se señalan las limitaciones de la investigación, las implicaciones teóricas, metodológicas y de gestión y se establece una agenda para la realización de nuevas investigaciones.

### **A nivel nacional**

Vargas (2018) informa que el clima laboral es un tema que preocupa las organizaciones públicas, el contar con personal que ofrezca un desempeño destacado es de suma importancia para el éxito de la gestión. En este sentido existe una marcada tendencia de contratar personal talentoso que ofrezca un servicio de calidad. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. Desde un punto de vista metodológico, la investigación fue correlacional, con un diseño no experimental. La información fue obtenida por la aplicación de cuestionarios, los cuales fueron llenados físicamente por 258 colaboradores de cursos de primaria. El coeficiente de Spearman obtiene relación cercana entre ambas variables. Con respecto al clima laboral, se observa un nivel alto por parte de los colaboradores, la entidad se preocupa por seleccionar de forma exhaustiva a los colaboradores, y también ofrece constantes capacitaciones.

Chávez (2018) argumenta que el crecimiento de los servicios financieros en el Perú se ha incrementado exponencialmente, por lo cual una forma de generar diferenciación es la entrega de un servicio eficiente por parte del personal. En este sentido la evaluación de la satisfacción del usuario con un buen clima laboral se hace de suma importancia para tener colaboradores orientados a brindar su mejor performance, el presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y el clima laboral los colaboradores de un banco. La investigación fue de nivel correlacional, con un diseño no experimental. La población y la muestra estuvieron basadas en 29 colaboradores, los mismos que

fueron encuestados por el investigador. La estadística correlacional encuentra un grado de relación fuerte entre ambas variables. Se destaca que la calidad de servicio presenta un nivel alto, producto que el banco se preocupa en medir la percepción de los usuarios. Con respecto al clima laboral, se observa un nivel alto debido a que el banco capacita de manera constante y se incentiva el logro de las metas.

Vigo (2018) indica que el servicio es un aspecto muy importante en la atención a pacientes y usuarios de salud, por lo tanto, el personal que atiende a los usuarios debe contar con el perfil necesario para ofrecer un servicio rápido y eficaz. El estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario, desde un punto de vista metodológico se utilizó el positivismo con un estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental. Los elementos muestrales fueron 58 pacientes a los cuales se les encuestó. El resultado de la estadística correlacional encuentra un grado de relación fuerte entre ambas variables. Entre las conclusiones se encuentra que el nivel de calidad de servicio es medio, y el desempeño laboral es percibido como regular por parte de los pacientes. Con respecto al desempeño laboral, la dimensión de habilidades de comunicación debe ser fortalecida con el fin de ofrecer un servicio cercano y agradable a los usuarios.

Ramírez (2018) informa que el desempeño laboral es un tema que preocupa las organizaciones públicas, el contar con personal que ofrezca un desempeño destacado es de suma importancia para el éxito de la gestión, la entidad de administración de aguas exige un personal que se oriente a manejar numerosos ítems, por lo cual su capacitación debe ser orientada a maximizar su rendimiento laboral con el fin de tener usuarios satisfechos. El estudio tuvo como finalidad establecer el grado de relación entre ambas variables. Se utilizó un estudio correlacional, con diseño no experimental. Para la toma de datos se utilizaron dos cuestionarios dirigidos a 30 colaboradores y 160 usuarios. La regresión lineal obtiene una correlación positiva entre ambas variables. Con respecto al grado de satisfacción se observa un nivel regular, y con respecto a la variable desempeño laboral se encuentra un nivel regular, en este sentido es necesario la aplicación de capacitaciones orientadas al manejo de tecnologías de información.

Huaraca y Ore (2016) su estudio se enfoca en el problema que se origina por insatisfacciones por parte de los usuarios de la comuna, en este sentido se hace valido verificar que si el personal que labora dentro de la institución cuenta con las suficientes competencias laborales para ofrecer un buen desempeño laboral. El objetivo general de la tesis fue encontrar el grado de relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, el estudio fue enfocado como descriptivo y correlacional, siendo su diseño no experimental. El tratamiento de la información se hizo a través de cuestionarios los cuales fueron aplicados en las instalaciones de la municipalidad. La aplicación de la estadística  $r$ , obtuvo relación entre ambas variables. El estudio concluye que las habilidades y competencias de los colaboradores deben ser revisadas y reorientadas a buscar la calidad en el servicio.

### **A nivel local**

Zeña (2020) el problema de investigación se basa en la necesidad de tener personal competente en los puntos de atención de la venta de pasajes. El estudio tuvo como objetivo general medir la relación entre ambas variables de estudio. La metodología empleada fue la correlación, con un diseño no experimental. Para aspectos operacionales la muestra fueron 381 clientes y 43 colaboradores, a los cuales se les aplicaron cuestionarios con reactivos cerrados. El principal resultado encuentra un relación fuerte y positiva entre ambas variables. Con respecto a la calidad de servicio, se observa un nivel medio, los clientes encuentra pocas comodidades en las instalaciones, siendo los muebles poco cuidados, además se observa que el personal de atención ofrece un servicio que tiene cuellos de botella y demoras, por lo tanto, el desempeño laboral es bajo, debido a que el personal no cumple con ofrecer un servicio estandarizado.

Núñez y Pérez (2019) su estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre las variables de estudio. Se siguió un nivel correlacional con un diseño no experimental para la consecución de los objetivos. La muestra se integró a través de los clientes frecuentes de la empresa, a los cuales se le interpuso cuestionarios de preguntas cerradas. El principal resultado muestra correspondencia cercana entre ambas variables. Con respecto a la calidad de servicio se observa un nivel promedio, un factor que favorece a la calidad de servicio es la dimensión de

seguridad, los usuarios de la empresa se sienten seguros al momento de viajar en las unidades de la empresa.

Alberca y Cruz (2019) en un área comercial el clima laboral de los asesores debe estar orientado a cumplir cabalmente los objetivos comerciales, para el logro de los objetivos un vendedor debe reunir ciertas características como lo son planificación, resiliencia y perseverancia. La finalidad de la tesis fue establecer la relación entre la motivación y el clima laboral de los colaboradores del área comercial. Para efectos de investigación el estudio fue descriptivo y correlacional. Los sujetos muestrales fueron 34 colaboradores del área de ventas, los cuales llenaron cuestionarios. Entre los resultados se muestra una relación significativa entre ambas variables. Con respecto al clima laboral se obtiene un nivel promedio. Los colaboradores del área comercial obtienen un nivel de consecución de objetivos comerciales adecuado, pero en el seguimiento de ventas se adolece de indicadores para medir el clima laboral.

Chávez y Sobrino (2018) su estudio se basa en las características y competencias del grupo generacional millenials, el cual se caracteriza por su poco compromiso y alta rotación de personal en sus trabajos. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el grupo generacional y el clima laboral. La tesis fue básica y correlacional y con un diseño no experimental. El grupo de encuestados fueron 40 trabajadores de la empresa, los cuales se mostraron conformes en participar de la investigación. El principal resultado mostro que existe una relación entre ambas variables, con respecto al clima laboral se obtiene un nivel regular, debido a que el grupo generacional no tiene vocación de servicio, y además carecen de tolerancia frente a ciertos tipos de trabajo que necesitan presión laboral.

Coronado y Sandoval (2018) su estudio fue basado en datos cuantitativos, con un paradigma positivista, utilizando la descripción para caracterizar el clima de la empresa y como se gestiona los indicadores del desempeño de los colaboradores. El estudio también fue correlacional, obteniendo el objetivo general de medir la influencia entre ambas variables. La muestra se basó en los colaboradores del área administrativa de la UGEL, que fueron 37 colaboradores a los cuales se les aplicaron cuestionarios. La aplicación de Chi Cuadrado utilizando hojas de cálculo, encuentra un alto grado de influencia entre las variables de

estudio. En cuanto al desempeño laboral se verifica un nivel bajo debido a una falta de liderazgo, la cual se evidencia en que los directivos de la organización no saben gestionar o dirigir personal. Además, también se verifica que la selección de personal se realiza de una forma poco adecuada, siguiendo recomendados y familiares.

### **1.3. Teorías relacionadas al Tema.**

#### **1.3.1. Clima laboral**

El Clima laboral es un constructo conductual, es decir, existe una acción o un conjunto de acciones realizadas por individuos encaminadas a lograr los objetivos relevantes para la organización (Chiavenato, 2016).

Para Robbins y Judge (2016) el clima laboral representa el producto de una acción, es decir, el acto o efecto de lograr algo o la manifestación de una determinada conducta. Lo que para Bitner (1990) se refiere al cumplimiento de tareas, responsabilidades y deberes que son imputados a los individuos y expresados por ellos. Es la expresión de comportamientos relacionados con actividades, roles, normas, metas, estándares de eficiencia y efectividad constituidos en el trabajo

Para Bitner (1990) son “qué, cómo, dónde, cuándo, para qué y con qué estándares las tareas las realizan las personas”. Se puede ver, entonces, que el clima laboral está ligado al desempeño y al esfuerzo por realizar una determinada actividad o trabajo, con el objetivo de entregar resultados específicos o un cierto equilibrio en torno a algo esperado. Para ello, existe un performer, que asume una acción o comportamiento, ante una determinada situación o contexto, con miras a lograr resultados. Por tanto, el desempeño no constituye una cualidad o atributo del individuo, sino más bien una determinada acción o conjunto de acciones observables, mensurables y dinámicas.

En resumen, en el lenguaje cotidiano la definición de clima laboral y el desempeño está vinculada a la realización de esfuerzos por parte de los individuos para lograr ciertos tipos de comportamientos previstos y previstos. Por tanto, el desempeño tiene características y aspectos específicos, como la motivación y el contexto, guiados por su ejecución (Alles, 2008).

### **1.3.1.1. Importancia del clima laboral**

Para Robbins y Judge (2016) el clima laboral es un indicador importante de la gestión de las personas que laboran en la organización, también es un predictor bastante exacto del desempeño que puede obtener un colaborador o el conjunto de ellos en un departamento o área

El clima laboral permite conocer el grado de adecuación que tiene la masa laboral dentro de las estructuras organizacionales propuesta por la gerencia y la cultura organizacional (Robbins y Judge, 2016).

El clima laboral también es un asunto de interés para las gerencias centrales, porque trasmite de una forma u otra el carácter y personalidad de una marca o empresa, y también permite la construcción de ciertos estándares de reputación laboral. En este sentido es importante recalcar que actualmente los colaboradores buscan laborar en empresas con un buen clima laboral. Los factores del clima se vuelve una condición importante para cazar talentos laborales (Robbins y Judge, 2016).

Finalmente, el clima laboral permite que los colaboradores construyan vínculos emocionales con la organización, originando así un compromiso laboral superior y también un sentido de identidad único e insuperable (Robbins y Judge, 2016).

### **1.3.1.2. Características del clima laboral**

Robbins y Judge (2016) explican que el concepto de clima laboral es variado y está compuesto por percepciones individuales, en general los estudios encuentran afinidades en común y permiten detallar los siguientes atributos, los cuales se convierten en características comunes del clima laboral.

El clima laboral es variado y es un asunto de percepciones, por lo cual el nivel de clima puede variar entre colaboradores, y también por áreas.

El clima laboral es usado como predictor para medir indicadores como desempeño laboral, número de días de absentismo, niveles de rotación de personal y por otro lado está muy ligado a la sensación de bienestar y satisfacción laboral.

El clima laboral está relacionado directamente con las formas comunes de hacer las cosas dentro de la organización, se encuentra construido por la alta gerencia y esta socializado por los diferentes documentos que direccionan a la organización.

El clima laboral está directamente relacionado con el estilo de liderazgo de cada encargado de las áreas. En este sentido en la empresa pueden existir climas propicios para laborar y otros que se convierten en nocivos.

El clima se puede gestionar y es una responsabilidad de la gerencia de recursos humanos, la cual debe tener todo el apoyo económico a través de la asignación de presupuestos para lograr los cambios deseados del clima laboral.

### **1.3.1.3. Dimensiones del Clima Laboral**

De acuerdo con Alles (2008) los factores que afectan al clima laboral son los siguientes:

#### **Liderazgo**

Para Alles (2008) el liderar es un don que muchas personas lo tienen genéticamente al nacer pero que también se puede lograr con un entrenamiento arduo. Para liderar se necesita carisma, ángel y ser un modelo para seguir para los colaboradores o liderados. El liderazgo es una de las competencias o indicadores para un buen clima laboral, implica la posibilidad de poder influenciar en las personas para lograr persuadir o convencer de aplicar acciones en busca de un fin. El liderazgo es una habilidad que no solo es necesaria en los niveles superiores de la organización, también es necesaria en cada equipo de trabajo y cada nivel organizacional.

Un buen líder, es aquel que conoce las necesidades de su equipo, dice con el ejemplo, siempre está dispuesto a ayudar, y permite un buen clima organizacional.

#### **Cultura organizacional**

Para Alles (2008) este concepto tiene que ver con los aprendizajes que adquiere la organización durante su vida de operación. Responde a las costumbres y formas de expresarse dentro de la estructura propia de la empresa. En general la cultura es adquirida por los colaboradores debido a los ejemplos de los líderes, y también es impartida de forma formal a través de la socialización de la misión y visión que tiene la organización.

#### **Ambiente de trabajo**

Responde directamente a los aspectos físicos y tecnológicos con los que se cuentan en una oficina, esto se traduce que el personal de la organización cuando

cuenta con los materiales necesarios, y un ambiente cómodo logra el cumplimiento íntegro de los objetivos comerciales (Alles, 2008).

Cualquier acción que permita tener mejores condiciones físicas de trabajo, se traduce en un incremento directamente proporcional del desempeño laboral. En algunas ocasiones el cambio de los niveles de luz, la temperatura ambiente, incluso la mejora del mobiliario y la cercanía de las oficinas facilita realizar las tareas más básicas de la organización. (Alles, 2008).

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

Es posible afirmar que la calidad y la satisfacción del usuario van de la mano, y para Parasuraman et. al (1988) la calidad es reconocida como una actitud que está permanentemente sujeta a una evaluación; y la satisfacción se reconoce como resultado de una transacción.

Si por un lado Parasuraman et. al (1988) sugieren que cuanto más calidad tiene un servicio, mayor es la satisfacción del usuario, por otro lado, Juran (1992) afirma que la satisfacción debe ser considerada el primer lugar. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) también sostienen que la calidad en los servicios se puede definir como la dimensión de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios.

Paladini (2008), sostiene que la satisfacción puede definirse por un conjunto de características, propiedades, atributos o elementos que componen los bienes y servicios.

De esta forma, en la prestación de servicios para la satisfacción del usuario. Salgado (2000), sugiere que el nivel de satisfacción se traduce en un indicador de competitividad que debe alimentarse a través del conocimiento del colaborador al usuario, sus necesidades, expectativas para que la oferta continua de servicio sea posible.

#### **1.3.2.1. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario:**

Para la presente investigación se ha optado por utilizar las dimensiones de la escuela nórdica que mide la calidad de servicio, y en base a esta decisión se utiliza el cuestionario servperf, el cual permite medir los aspectos de calidad de servicio en base a 10 dimensiones. En este sentido se puede argumentar que el

servperf es un instrumento confiable que antecede al instrumento servqual, y entre las principales diferencias considera 5 dimensiones más que el servqual.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sostienen que la satisfacción al usuario se basa en diez determinantes: confiabilidad, sensibilidad, competencia, accesibilidad, cortesía, credibilidad, seguridad, comprensión, reconocimiento y aspectos tangibles.

La confiabilidad tiene que ver con la coherencia y el respeto de los plazos establecidos para la entrega pronta del servicio

La sensibilidad se refiere a la forma en que los empleados se acercan al usuario, la disposición con la que lo hacen, mostrando en todo momento su identificación y su postura abierta a ayudar.

Competencia significa la aplicación de conocimientos y habilidades que permitan la prestación de un buen servicio. Solo los colaboradores que se encuentran bien capacitados por la organización pueden brindar un buen servicio.

La accesibilidad de empleados, los tiempos de espera y los horarios de apertura tienen que ver con determinar la accesibilidad. En todo momento la entidad debe respetar los horarios de atención, siendo puntuales en la apertura de sus instalaciones, al igual que el cierre.

La cortesía implica una serie de cualidades, como el respeto por el usuario, el comportamiento amable y empático, la apariencia limpia y el habla adecuada - el gerente de ventas debe tener la sensibilidad para usar las palabras adecuadas según el tipo de usuario, adaptando su discurso a el nivel de educación, por ejemplo.

La credibilidad de una organización también es fundamental en cuanto a la percepción de la calidad por parte del usuario, ya que es lo que le da a la marca el respeto y la confianza de los consumidores. En todo momento la entidad debe mostrarse con un código de ética y valores que se orienten a proyectar una imagen creíble de la organización.

El tema de la seguridad también es fundamental, ya que el consumidor no comprará un servicio que pone en peligro su seguridad, tanto física como financiera. Una entidad debe garantizar las condiciones físicas del lugar para no afectar la seguridad de los usuarios, además las transacciones deben ser seguras

La comprensión viene en el contexto del conocimiento del usuario: el especialista en el servicio debe intentar comprender cuáles son las necesidades del usuario, tratando de crear, en esta fase, una relación más estrecha.

El reconocimiento implica que el personal también debe tener la capacidad de reconocer a los usuarios habituales y recompensarlos por regresar. Además, implica la preocupación por mantener al día el registro de datos de los usuarios.

Por último, podemos hablar de los aspectos tangibles que atañen a las instalaciones físicas, la apariencia física de los empleados, equipos que influyen mucho en la percepción del consumidor.

### **1.3.2.2. El servicio y los empleados**

Kotler (2011) sostiene que la felicidad de los empleados es uno de los puntos fundamentales para que la calidad del servicio al usuario sea competitiva. Los empleados motivados, además de tener una alta productividad, también son embajadores de la organización en la que trabajan. Los mejores profesionales de ventas son aquellos que usan su propio producto y lo conocen como la palma de su mano.

La importancia de la calidad en la formación de los empleados traducirá la imagen de la organización con el público, ya que el usuario creará una percepción de la marca en función de la forma en que se atiende.

Lindon et. al (2008) argumentan que las personas que están en contacto con el cliente tienen un doble rol en el desempeño de sus funciones. Estas personas deben defender los intereses de la organización a la que representan actuando de acuerdo con su estrategia y lineamientos, pero también deben defender los intereses del usuario brindándole una experiencia inolvidable para que sienta ganas de volver.

Finalmente, Kotler (2011) indica que debido a que los servicios puros son producto de las acciones o las situaciones de las personas, es necesarios que los perfiles de servidores o colaboradores que sirven sean los más adecuados. La organización debe realizar los esfuerzos para estandarizar la forma de producción de los servicios y también capacitar a los servidores.

### **1.3.2.3. Beneficios de la satisfacción de los usuarios.**

Kotler (2011) establece los siguientes beneficios

Desde un punto de vista eficiencia, es mucho más rentable retener a clientes que son frecuentes y se encuentran dentro de la base de datos de la organización, a comparación de emprender estrategias de atracción y captación de nuevos clientes.

Un cliente satisfecho, crea un vínculo emocional con la organización y mantiene un sentimiento de afirmación de volver a relacionar con la entidad.

Un cliente satisfecho se vincula con sus grupos de interés y generar comentarios positivos por voz y por redes sociales.

Los clientes satisfechos se vuelven evangelizadores de la marca.

#### **1.4. Formulación del problema:**

Problema general

¿Cuál es el grado de incidencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el grado de clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú?

¿Cuál es el nivel de satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú?

¿Cuáles son los factores del clima laboral de los de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú que presentan los niveles más bajos?

#### **1.5. Justificación e Importancia del estudio**

##### **Justificación teórica**

Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) las investigaciones deben aportar a vacíos en las teorías ya investigadas. El presente estudio pretende aportar un punto de vista del Clima laboral desde la óptica de la gestión pública. El estudio busca medir los indicadores que tiene una municipalidad distrital para medir el rendimiento laboral de los colaboradores. Además, la investigación busca identificar los principales momentos de la verdad que contribuyen a sentir una buena calidad de servicio para la satisfacción del usuario. Para el estudio de la satisfacción del usuario se tomó en cuenta la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y para el estudio del clima laboral la teoría de Alles (2008).

### **Justificación metodológica**

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) establecen que las investigaciones deben buscar métodos novedosos para encontrar conclusiones en los estudios. El presente estudio utilizará la metodología de los 10 factores del instrumento Servqual, el cual no es utilizado de manera general. Y para medir el clima laboral se utilizarán las dimensiones propuestas por la autora Martha Alles.

### **Justificación social**

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) argumentan que las investigaciones deben orientarse a solucionar problemas en una realidad. En esta lógica, el estado se encuentra enfocada a brindar servicios de calidad para incrementar el nivel de vida de los ciudadanos del Perú, por lo tanto este estudio ostenta conocer los por menores de las características del clima laboral, con el fin de establecer los lineamientos necesarios para encontrar índices de calidad en los diferentes servicios para la satisfacción del usuario.

### **1.6. Hipótesis**

H1: Si existe incidencia entre clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Ho: No existe incidencia entre el clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar el grado de incidencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

#### **Objetivos específicos**

Identificar el grado de clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Identificar el nivel de satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Verificar los factores del clima laboral de los de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú que presentan los niveles más bajo

## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación:**

#### **Tipo de investigación**

Los estudios descriptivos tienden a detallar acontecimientos en una realidad problemática (Malhotra, 2008). Esta investigación es descriptiva porque detalla el comportamiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad con el fin de encontrar un nivel de desempeño laboral. Además, también describe la percepción de los usuarios con respecto al servicio que brindan los colaboradores.

La investigación también es correlacional para medir las asociaciones entre variables. Las investigaciones correlaciones miden las cercanías matemáticas entre variables ordinales (Malhotra, 2008).

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño utilizado fue el no experimental y transversal.

El diseño experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios (Malhotra, 2008).

### **2.2. Población y muestra:**

#### **Población**

Del Cid, Méndez & Sandoval (2007) explica que son el conjunto de elementos que tienen datos para aportar a la investigación

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta dos poblaciones. Para medir la variable clima laboral se tomó en cuenta al personal contratado en la Municipalidad Distrital de Monsefú. De acuerdo con el padrón de datos se tiene:

**Tabla 1**  
*Trabajadores de la municipalidad*

N°	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú	Población
01	Mujeres	48
02	Hombres	64
Total		112

Fuente: Área de RRHH de la MDM.

La otra población estuvo conformada por los usuarios externos que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Monsefú. Como criterio de inclusión se toma en cuenta a los pobladores del distrito de Monsefú, los cuales suman 15,000 usuarios.

### **Muestra**

Del Cid, et al. (2007) explica que son elementos elegidos por técnicas aplicadas por el investigador para obtener información.

La muestra para el estudio de la variable clima laboral fueron los 42 colaboradores del área administrativa, los cuales realizan labores que pueden ser medidas en función de indicadores, la muestra fue hallada a través de un muestro no probabilístico intencional

La muestra para la variable satisfacción al usuario, fue hallada a través del muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 42 usuarios

N= 15000 usuarios de la Municipalidad

q= 20%= 0.2 (probabilidad de fracaso)

p= 80%= 0.8 (probabilidad de éxito)

K= 90% = 1.64 (nivel de confianza)

e= 0.1

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

$$n = \frac{(1.64)^2 \times 0.8 \times 0.2 \times 15000}{0.1^2 \times (15000 - 1) + (1.64)^2 \times 0.8 \times 0.2}$$

### **2.3. Variables de investigación:**

**Variable 1: Clima Laboral**

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

## 2.4. Operacionalización de la variable:

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 1*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica/instrumento	Escala
<b>Clima laboral</b>	Liderazgo	Líder	1	Encuesta	Likert
		Participativo	2		
		Autocrático	3		
		Democrático	4		
	Valores	5			
	Cultura organizacional	Valores	6	Cuestionario	
		Creencias	7		
		Creencias	8		
	Ambiente de trabajo	Mobiliario	9		
		Instalaciones de trabajo	10		
		Recursos tecnológicos	11		

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable 2*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica/instrumento</b>	<b>Escala</b>
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Coherencia en el servicio	1	Encuesta Cuestionario	Likert
		Plazo de tiempo	2		
		Prestación de ayuda	3		
	Sensibilidad	Identificación de colaboradores	4		
		Competencia	Nivel de conocimientos		
	Nivel de Habilidades		6		
	Accesibilidad	Puntualidad	7		
		Acceso	8		
	Cortesía	Respeto	9		
		Apariencia	10		
	Credibilidad	Servicios creíbles	11		
		Integridad de personas	12		
	Seguridad	Instalaciones	13		
		Tramites virtuales	14		
	Comprensión	Necesidades	15		
		Relación usuario / municipalidad	16		
	Reconocimiento	Conocimiento de usuarios	17		
		Actualización de datos	18		
	Aspectos tangibles	Uniformidad	19		
		Comodidad de instalaciones	20		

*Fuente: elaboración propia*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

### **Técnicas de recolección de datos**

Para la otorgación de valores de la escala nominal, se cree conveniente ordenar los reactivos e indicadores de las dimensiones de las variables, haciendo uso de la encuesta.

El autor Bernal (2010) afirma que la encuesta es una técnica de investigación de mercado, usualmente utilizada para estandarizar reactivos de variables que pueden diferir en sus respuestas.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

El autor Bernal (2010) explica que el cuestionario es la representación escrita y practica de los reactivos elaborados en la encuesta. El cuestionario puede ser físico o virtual. Para la presente investigación se adaptó el cuestionario servpef para una realidad publica y para el conocimiento del clima organizacional se operaron las teorías.

El cuestionario para medir el clima laboral fue confeccionado con 11 reactivos y el cuestionario para medir la satisfacción del usuario se consideraron 20 reactivos, ambos cuestionarios fueron ordenados en escala ordinal de likert, de acuerdo a los siguientes niveles:

- (5) totalmente de acuerdo
- (4) de acuerdo
- (3) indiferente
- (2) en desacuerdo
- (1) totalmente en desacuerdo

#### **Baremo de la variable clima laboral**

	Bajo	Medio	Alto
Liderazgo	4--9	10--15	16--21
Cultura organizacional	4--9	10--15	16--21
Ambiente de trabajo	3--7	8--11	12--15
Clima laboral	11--26	27--32	33--48

### Baremo de la variable satisfacción del usuario

	Bajo	Medio	Alto
Confiabilidad	2--5	6--9	10--13
Sensibilidad	2--5	6--9	10--13
Competencia	2--5	6--9	10--13
Accesibilidad	2--5	6--9	10--13
Cortesía	2--5	6--9	10--13
Credibilidad	2--5	6--9	10--13
Seguridad	2--5	6--9	10--13
Comprensión	2--5	6--9	10--13
Reconocimiento	2--5	6--9	10--13
Aspectos tangibles	2--5	6--9	10--13
Satisfacción del usuario	20--47	48--75	76--103

### Validación y confiabilidad de instrumentos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

Fuente: SPSS 24

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

Fuente: SPSS 24

### 2.5. Procedimiento de análisis de datos:

Los datos fueron codificados en cinco niveles con el fin de agrupar los resultados en cohortes de intervalos previamente baremados. El análisis de los niveles se hizo a través de promedios ponderados. La asignación de los niveles se hizo en base a las cohortes. Para el análisis del objetivo general se utilizó la estadística inferencial, aplicando la regresión lineal que permite medir la dispersión de los datos recolectados. El análisis de los resultados utilizó de manera primordial la deducción con el fin de comparar los datos numéricos con los postulados de las teorías, comparando los hallazgos de los autores previos.

## **2.6. Aspectos éticos**

De acuerdo Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) se manejaron los siguientes aspectos:

El principio de libertad y responsabilidad, todos los elementos que participaron en la investigación fueron informados de los alcances de esta y decidieron participar de manera libre y voluntaria.

La confidencialidad, para el desarrollo de la investigación, el investigador guarda y reserva el nombre de los participantes, además la información proporcionada solo será para efectos académicos, en ningún momento la información genera malentendidos con el empleador.

La confirmabilidad, la investigación utiliza métodos probos para verificar la veracidad de los datos.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) dictamina los siguientes criterios.

Credibilidad: los aspectos recolectados fueron supervisados, por lo cual son veraces.c

Transferibilidad: la información al ser veraz puede ser transferida como antecedentes para futuras investigaciones

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de tablas y figuras:

**Tabla 4**

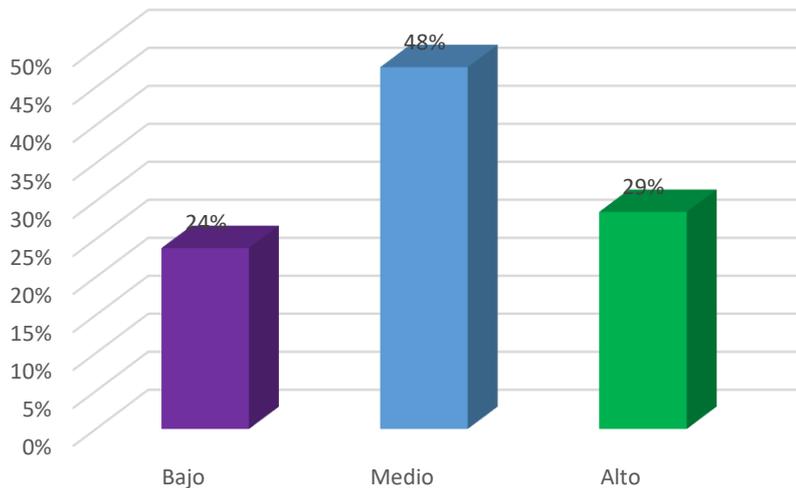
*Dimensión Liderazgo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	24%
Medio	20	48%
Alto	12	29%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 1**

*Dimensión Liderazgo*



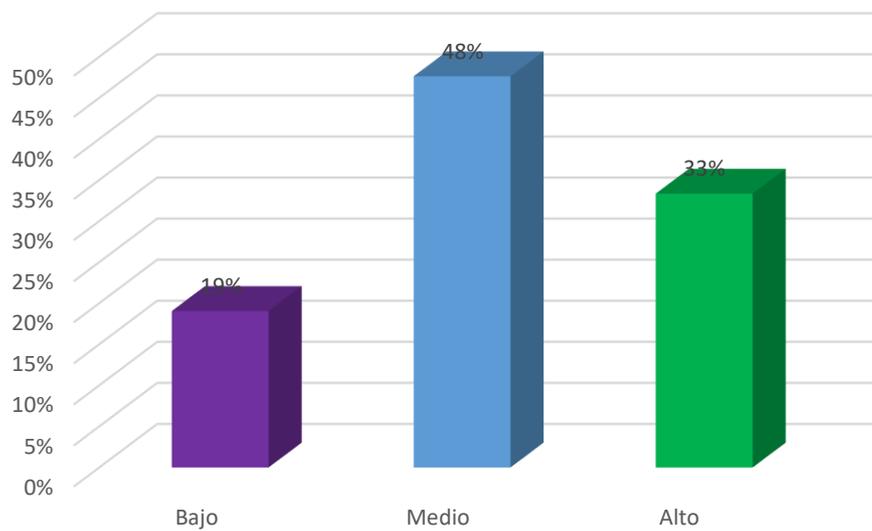
Nota: el 48% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión liderazgo. Para Alles (2008) el liderar es un don que muchas personas lo tienen genéticamente al nacer pero que también se puede lograr con un entrenamiento arduo. Para liderar se necesita carisma, ángel y ser un modelo para seguir para los colaboradores o liderados. El liderazgo es una de las competencias o indicadores de un buen clima laboral, implica la posibilidad de poder influenciar en las personas para lograr persuadir o convencer de aplicar acciones en busca de un fin. El liderazgo es una habilidad que no solo es necesaria en los niveles superiores de la organización, también es necesaria en cada equipo de trabajo y cada nivel organizacional.

**Tabla 5**  
*Cultura organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	19%
Medio	20	48%
Alto	14	33%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 2**  
*Cultura organizacional*



Nota: el 48% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión cultura organizacional. Para Alles (2008) la cultura organizacional se aprende a lo largo de la vida organizacional

**Tabla 6**

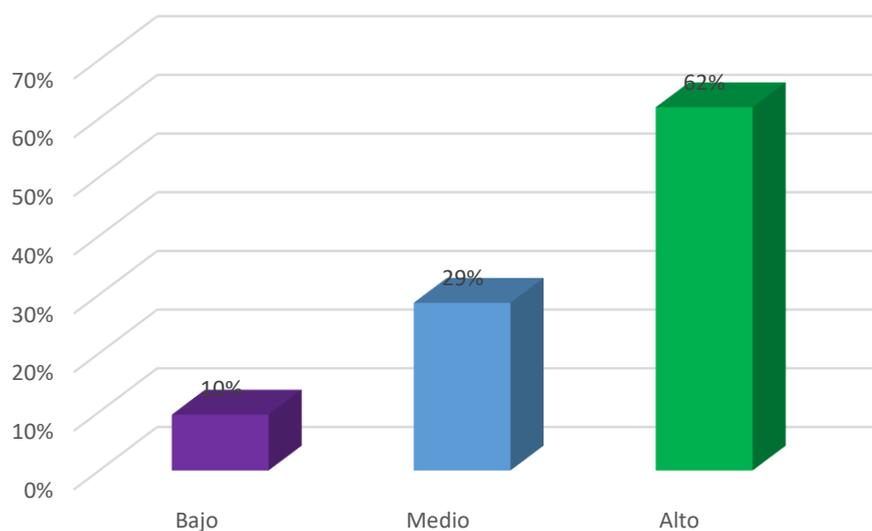
*Ambiente de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10%
Medio	12	29%
Alto	26	62%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 3**

*Ambiente de trabajo*



Nota: de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión ambiente de trabajo. Cualquier acción que permita tener mejores condiciones físicas de trabajo, se traduce en un incremento directamente proporcional del desempeño laboral. En algunas ocasiones el cambio de los niveles de luz, la temperatura ambiente, incluso la mejora del mobiliario y la cercanía de las oficinas, facilita realizar las tareas más básicas de la organización. (Alles, 2008).

**Tabla 7**

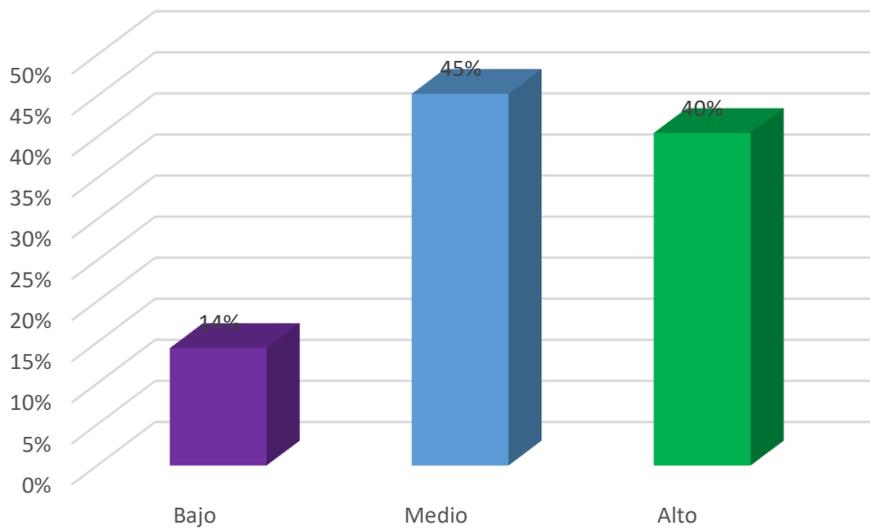
*Total de la variable clima laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	14%
Medio	19	45%
Alto	17	40%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 4**

*Total de la variable clima laboral*



Nota: El 45% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable clima laboral. Para Bitner (1990) el clima laboral es “qué, cómo, dónde, cuándo, para qué y con qué estándares las tareas las realizan las personas”. Se puede ver, entonces, que el desempeño está ligado al esfuerzo por realizar una determinada actividad o trabajo, con el objetivo de entregar resultados específicos o un cierto equilibrio en torno a algo esperado.

**Tabla 8**

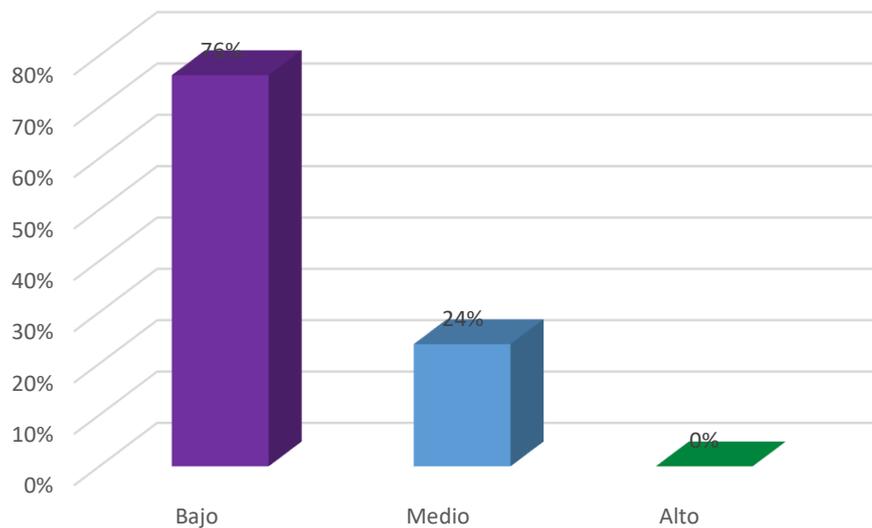
*Dimensión confiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	76%
Medio	10	24%
Alto	0	0%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 5**

*Dimensión confiabilidad*



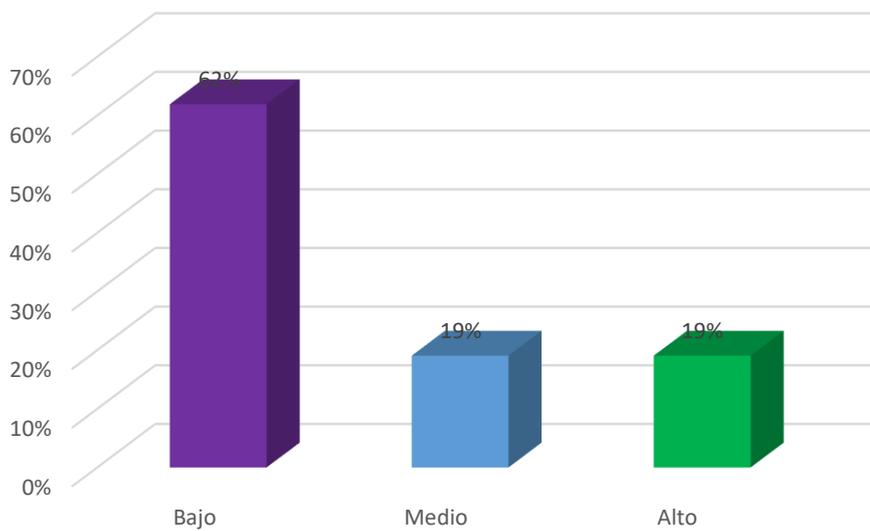
Nota: El 76% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión confiabilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que la confiabilidad tiene que ver con la coherencia y el respeto de los plazos establecidos para la entrega pronta del servicio

**Tabla 9**  
*Dimensión sensibilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	62%
Medio	8	19%
Alto	8	19%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 6**  
*Dimensión sensibilidad*



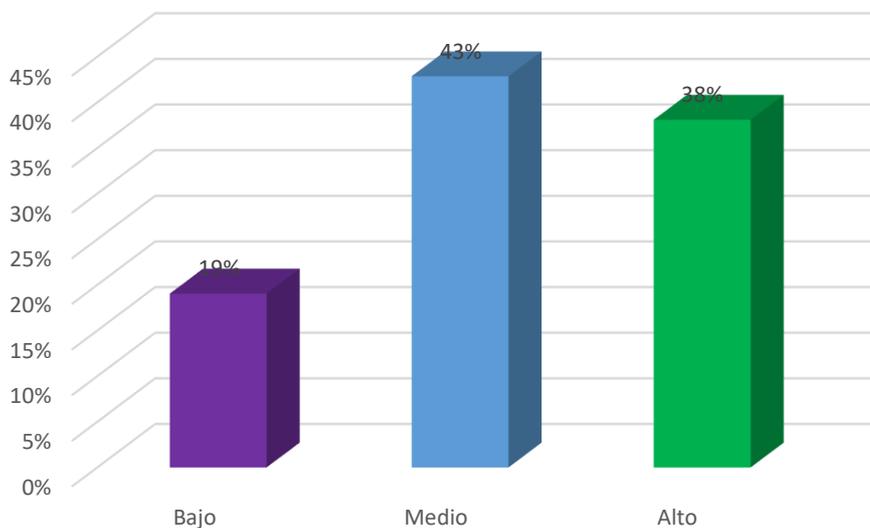
Nota: El 62% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión sensibilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que la sensibilidad se refiere a la forma en que los empleados se acercan al usuario, la disposición con la que lo hacen, mostrando en todo momento su identificación y su postura abierta a ayudar.

**Tabla 10**  
*Dimensión Competencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	19%
Medio	18	43%
Alto	16	38%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 7**  
*Dimensión Competencia*



Nota: El 43% de los usuarios encuentra un nivel medio en la dimensión competencia. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que significa la aplicación de conocimientos y habilidades que permitan la prestación de un buen servicio para una buena satisfacción al usuario. Solo los colaboradores que se encuentran bien capacitados por la organización pueden brindar un buen servicio.

**Tabla 11**

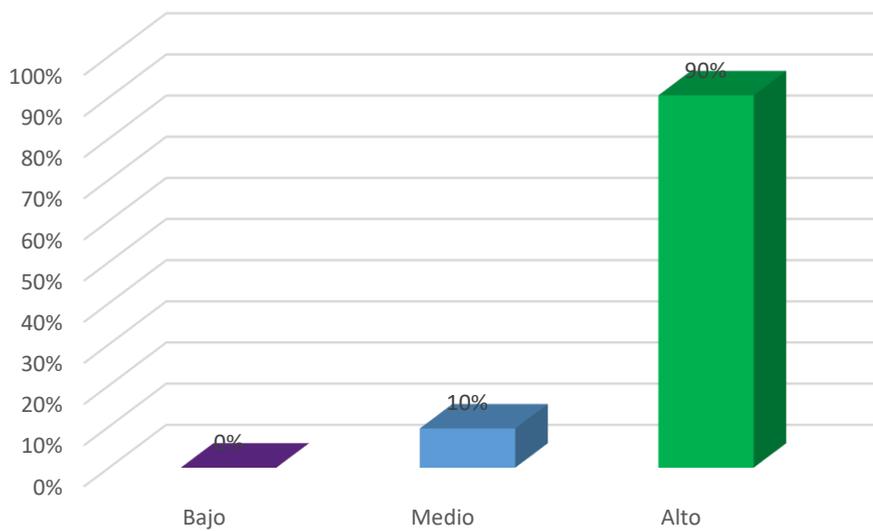
*Dimensión accesibilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	10%
Alto	38	90%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 8**

*Dimensión accesibilidad*



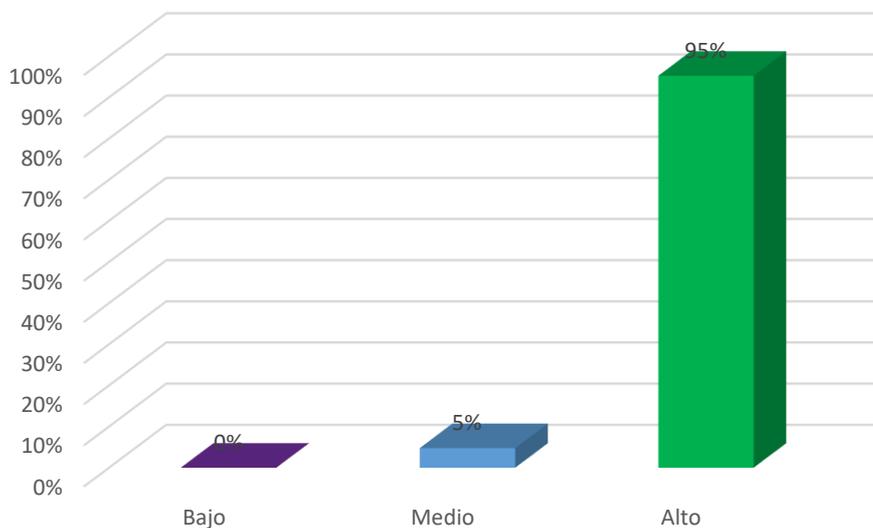
Nota: El 90% de los usuarios encuentra un nivel alto en la dimensión accesibilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que la accesibilidad de empleados, los tiempos de espera y los horarios de apertura tienen que ver con determinar la accesibilidad. En todo momento la entidad debe respetar los horarios de atención, siendo puntuales en la apertura de sus instalaciones, al igual que el cierre.

**Tabla 12**  
*Dimensión seguridad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	5%
Alto	40	95%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 9**  
*Dimensión seguridad*



Nota: El 95% de los usuarios encuentra un nivel alto en la dimensión seguridad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que el tema de la seguridad también es fundamental, ya que el usuario no comprará un servicio que pone en peligro su seguridad, tanto física como financiera. Una entidad debe garantizar las condiciones físicas del lugar para no afectar la seguridad de los usuarios, además las transacciones deben ser seguras

**Tabla 13**

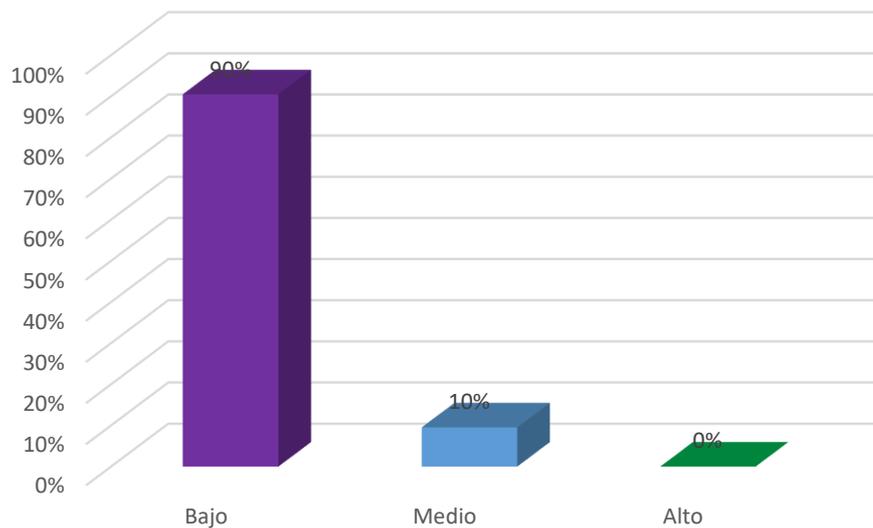
*Dimensión comprensión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	90%
Medio	4	10%
Alto	0	0%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 10**

*Dimensión comprensión*



Nota: el 90% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión comprensión. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que la comprensión viene en el contexto del conocimiento del cliente: el especialista en ventas debe intentar comprender cuáles son las necesidades del usuario, tratando de crear, en esta fase, una relación más estrecha.

**Tabla 14**

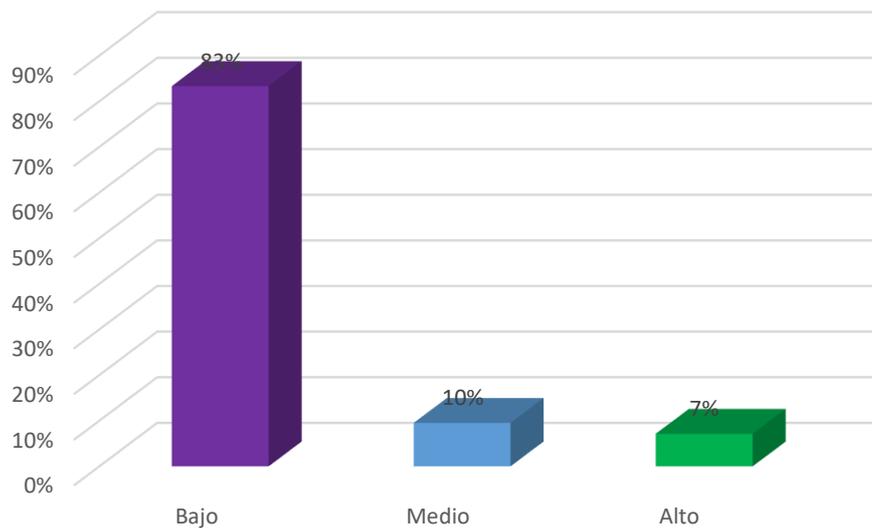
*Dimensión Reconocimiento*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	83%
Medio	4	10%
Alto	3	7%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 11**

*Dimensión Reconocimiento*



Nota: El 83% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión reconocimiento. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que el reconocimiento implica que el personal también debe tener la capacidad de reconocer a los clientes habituales y recompensarlos por regresar. Además, implica la preocupación por mantener al día el registro de datos de los usuarios.

**Tabla 15**

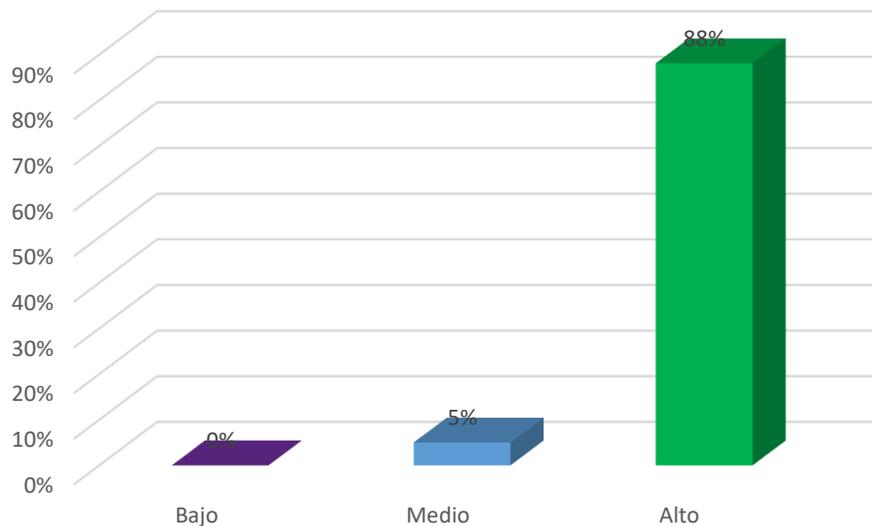
Dimensión tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	5%
Alto	37	88%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 12**

Dimensión tangibles



Nota: El 88% de los usuarios encuentra un nivel alto en la dimensión tangibles. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) expresan que los aspectos tangibles que atañen a las instalaciones físicas, la apariencia física de los empleados, equipos que influyen mucho en la percepción del consumidor.

**Tabla 16**

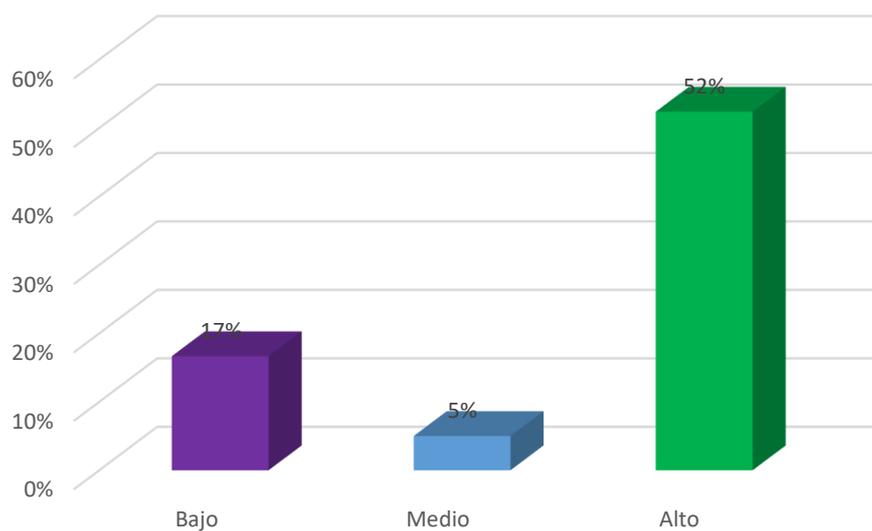
*Total de calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	17%
Medio	13	5%
Alto	22	52%
Total	42	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 13**

*Total de calidad de servicio*



Nota: El 52% de los usuarios encuentra un nivel alto en la variable satisfacción al usuario. Paladini (2008), sostiene que la calidad de servicio puede definirse por un conjunto de características, propiedades, atributos o elementos que componen los bienes y servicios.

**Tabla 17***Prueba de normalidad de las variables de estudio*

	Shapiro-Wik		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,611	42	,411
Desempeño laboral	,678	42	,521

**Nota:** Elaboración realizada por el autor en SPSS v25

Se verifica que los datos son normales, puesto que el sig bilateral, es mayor que 0.05, por lo tanto, se aplica pruebas paramétricas.

**Tabla 18***Relación entre variables*

		Clima laboral	Satisfacción al usuario
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Satisfacción al Usuario	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

La regresión lineal de Pearson encuentra un coeficiente con un valor de  $r=0.173$ , el mismo que se interpreta como una relación positiva y moderada entre las variables clima laboral y satisfacción al usuario

**Tabla 19***Relaciones entre las dimensiones del clima laboral*

		Liderazgo organizacional	Cultura organizacional	Ambiente de trabajo
Clima laboral	Correlación de Pearson	,012	,295*	,469**
	Sig. (bilateral)	,211	,004	,001
	N	65	65	65

Se verifica que los aspectos de liderazgo no contribuyen al clima laboral, debido a que el liderazgo no guarda relación con el clima laboral, el indicador  $r=0.12$  y el sig bilateral 0.211 es mayor que 0.05.

### 3.2 Discusión de resultados

La regresión lineal de Pearson encuentra un coeficiente con un valor de  $r=0.173$ , el mismo que se interpreta como una relación positiva y moderada entre las variables clima laboral y satisfacción al usuario. Por lo tanto, se acepta la hipótesis positiva de trabajo y se descarta la hipótesis nula.

La investigación de Huaraca y Ore (2016) como resultado principal, encuentra relación entre ambas variables en una realidad de una Municipalidad. Además, la investigación de Zeña (2020) encuentra los mismos resultados en una empresa de transporte, finalmente el estudio de Vigo (2018) también concluye con una relación entre ambas variables.

De los resultados se puede deducir que si los colaboradores de la municipalidad incrementan su orientación de un buen clima laboral, entonces el nivel de satisfacción al usuario aumentará.

El 45% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable clima laboral. Para Bitner (1990) el desempeño para el clima laboral es “qué, cómo, dónde, cuándo, para qué y con qué estándares las tareas las realizan las personas”.

Se puede ver, entonces, que el desempeño está ligado al esfuerzo por realizar una determinada actividad o trabajo, con el objetivo de entregar resultados específicos o un cierto equilibrio en torno a algo esperado.

El estudio de Vargas (2018) comenta que un nivel alto de clima laboral en una organización guarda relación a sus procesos de selección exhaustivos, en este sentido la Municipalidad podría adoptar métodos que permitan una mejor selección de personal. Además, la investigación de Chávez (2018) encuentra un nivel alto de clima laboral de sus colaboradores, debido a que la entidad financiera tiene en cuenta mucho, los procesos de capacitación. De acuerdo a los resultados se puede deducir que si la Municipalidad aplica capacitaciones se puede incrementar el clima laboral de los colaboradores.

El 52% de los usuarios encuentra un nivel alto en la variable satisfacción al usuario. Paladini (2008), sostiene que la calidad de servicio para una buena satisfacción al usuario puede definirse por un conjunto de características, propiedades, atributos o elementos que componen los bienes y servicios. De los resultados se puede inferir que la calidad de que brindan los colaboradores de la Municipalidad es percibida con un nivel alto por los usuarios la cual la satisfacción del usuario es la adecuada, siendo la accesibilidad de los servicios, el sentirse seguro dentro de la entidad y los aspectos tangibles los principales factores que favorecen a la variable.

La investigación de Zeña (2020) encuentra una relación fuerte y positiva entre ambas variables. Con respecto a la satisfacción al usuario, se observa un nivel medio, los clientes encuentran pocas comodidades en las instalaciones, siendo los muebles poco cuidados, además se observa que el personal de atención ofrece un servicio que tiene cuellos de botella y demoras. En este sentido los usuarios de la Municipalidad se sienten cómodos dentro de las instalaciones, y perciben un proceso de atención rápido y sin colas.

El estudio de Nuñez y Pérez (2019) muestra correspondencia cercana entre ambas variables. Con respecto a la satisfacción se observa un nivel promedio, un factor que favorece a la satisfacción al usuario es la dimensión de seguridad, los usuarios de la empresa se sienten seguros al momento de viajar en las unidades de la empresa. En la realidad problemática estudiada, los usuarios también encuentran un nivel alto en la dimensión seguridad.

Se verifica que los aspectos de liderazgo no contribuyen al clima laboral, debido a que el liderazgo no guarda relación con el clima laboral, el indicador  $r=0.12$  y el sig bilateral 0.211 es mayor que 0.05. Para Alles (2008) el liderar es un don que muchas personas lo tienen genéticamente al nacer pero que también se puede lograr con un entrenamiento arduo. Para liderar se necesita carisma, ángel y ser un modelo para seguir para los colaboradores o liderados. El liderazgo es una de las competencias o indicadores de un buen desempeño, implica la posibilidad de poder influenciar en las personas para lograr persuadir o convencer de aplicar acciones en busca de un fin. El liderazgo es una habilidad que no solo es necesaria en los niveles superiores de la organización, también es necesaria en cada equipo de trabajo y cada nivel organizacional.

La investigación de Nascimento (2016) menciona que las prácticas organizacionales mostraron mayor poder predictivo sobre el desempeño profesional en relación con los tipos motivacionales. En este sentido se verifica que los aspectos de liderazgo de los directivos de la municipalidad deben ser mejorados. Finalmente, el 48% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión cultura organizacional.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

La regresión lineal de Pearson, encuentra un coeficiente con un valor de  $r=0.173$ , el mismo que se interpreta como una relación positiva y moderada entre las variables Clima laboral y satisfacción al usuario. De los resultados se puede deducir que, si los colaboradores de la municipalidad incrementan su orientación de desempeño con un buen Clima laboral, entonces el nivel de satisfacción al usuario aumentará.

La calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad es percibida con un nivel alto por los usuarios, siendo la accesibilidad de los servicios, el sentirse seguro dentro de la entidad y los aspectos tangibles los principales factores que favorecen a la variable.

El 45% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable Clima laboral.

Se verifica que los aspectos de liderazgo de los directivos de la municipalidad deben ser mejorados con el fin de incrementar un buen Clima laboral de los colaboradores.

## **4.2. Recomendaciones**

La gerencia de personal de la municipalidad debe interiorizar la importancia que tiene el factor personal en la proporción de servicios de calidad para la buena satisfacción a los usuarios.

La gerencia de personal debe fortalecer los factores que favorecen la calidad de servicio, en este sentido se debe mantener el orden y la limpieza de las instalaciones la buena predisposición del personal, pero es necesario que se apliquen estrategias para mejorar el tiempo de los procesos de atención. Además, se debe implementar programas de fortalecimiento de las competencias de atención a los usuarios.

La gerencia de personal debe mejorar el nivel de clima Laboral de los colaboradores, aplicando programas de entrenamiento y fortalecimiento de competencias.

Para apoyar el buen Clima Laboral de los colaboradores, se debe contar con un liderazgo efectivo de las autoridades, por lo tanto, es necesario que la aplicación de talleres de liderazgo.

## REFERENCIAS

- Alberca, D. y Cruz, Y. (2019). *Motivación y su relación con el clima laboral colaboradores del área de ventas de Viettel Perú S.A.C.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2418/1/TL\\_AlbercaMoralesDoli\\_CruzGarciaYeiny.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2418/1/TL_AlbercaMoralesDoli_CruzGarciaYeiny.pdf)
- Alles, M. (2008). *Gestión por competencias.* Ediciones Granica. España
- Bitner, M. (1990). *Evaluación de encuentros de servicio: los efectos del entorno físico y las respuestas de los empleados.* Journal of Marketing. Vol. 54, (1990), p. 69-82
- Bolton, R. N.; y Drew, J. H. (1991). Un análisis longitudinal del impacto de los cambios de la satisfacción de los usuarios. *Journal of Marketing.* No 55,
- Chacha, J. (2019). *Atención al usuario como factor dinamizador del marketing relacional.* Universidad Católica de Mocambique. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.ac.mz/bitstream/123456789/149/2/Tese%20PhD%20Chacha%202019%20Novissimo.pdf>
- Chávez, E. (2018). *Calidad de servicio y clima laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú.* Universidad Autónoma del Perú (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/935/3/Chavez%20Aybar%2c%20Edith%20Astrip.pdf>
- Chávez, V. y Sobrino, C. (2018). *Los millenials y el clima laboral en la empresa Corpo S.A.C. Chiclayo 2017.* Universidad de Señor Sipan (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5131/Chávez%20Ram%2c%20Drez%20%26%20Sobrino%20Clavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado, M. y Sandoval, C. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa de la UGEL de San Ignacio.* Universidad Señor de Sipán (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6025/Coronado%20Núñez%20%26%20Sandoval%20del%20Campo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cronin, J. J. Jr & Taylor S. A. (1992). Medición de la satisfacción al usuario: un reexamen y una extensión, *Journal of Marketing,*
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología.* (1º Edición). México D.F: Pearson Educación.
- Domingos, J. (2016). *Implicaciones de la satisfacción al usuario y el clima laboral los colaboradores de entidades públicas.* Instituto Superior de Gestión. Recuperado de: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18193/1/jose%20furtado%20-%20tese.pdf>
- Faria, J. (2017). *Qualidade no Atendimento ao Cliente: Impacto na Satisfação.* Escola Superior de Comunicacao Social. Recuperado de: [https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8343/1/Dissertação PM Joana Faria 9608.pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8343/1/Dissertação%20PM%20Joana%20Faria%209608.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huaraca, Y. y Ore, R. (2016). *Clima laboral y satisfacción al usuario administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión*. Universidad Nacional de Huancavelica (Tesis). Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>
- Islam, S. (2016). Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study. *Research Journal of Finance and Accounting*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234629205.pdf>
- Juran, J. (1992). *Calidad desde el proyecto: Nuevos pasos para el planeamiento de la calidad en productos y servicios*. 3ed. São Paulo: Ed Pioneira, 1992.
- Maholtra, N. (2004) *Investigación de Mercados*. México: Pearson/Prentice hall.
- Nascimento, T. (2016). *Desempeño profesional: relaciones con valores, prácticas e identidad en el servicio policía*. Universidad de Brasilia. Recuperado de: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/17808>
- Núñez, Y. y Pérez, S. (2019) en su tesis titulada *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en el área de carga y encomiendas de la empresa transportes Turismo Jaén S.R.L. Chiclayo*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7354/Nuñez%20Herrera%20Ysabel%20%26%20Pérez%20Saucedo%20Suly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Paladini E. (2008). *Gestión Estratégica de la calidad; principios, métodos y procesos*. São Paulo: Atlas, 2008.
- Parasuraman, A.; Zeithmal, V.A. e Berry, L.L. (1988). Servqual: una escala de varios elementos para medir las percepciones de los sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*. No 64, (1988), p.12-40.
- Ramírez, T. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el clima laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez\\_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, T. (2016). *Comportamiento Organizacional*. 14va edición. Pearson, Mexico.
- Theresia y Bangun (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia. *Materials Science and Engineerin*1g23247576(72809107) 012059 doi:10.1088/1757-899X/277/1/012059

- Vargas, J. (2018). Clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo para la satisfacción al usuario en la UGEL de Andahuaylas. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/443>
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en Perú. Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vela, V. (2017). *Cultura tributaria y su influencia en la evasión de impuestos de los microempresarios en Lima Metropolitana*. Universidad Ricardo Palma (Tesis). Recuperado de: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1468/T030\\_41367227\\_T.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1468/T030_41367227_T.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vigo, D. (2018). *El Clima laboral y la satisfacción al usuario en la empresa Gerimed S.A.C.* Universidad Autónoma del Perú (Tesis). Recuperado de: Vigo (2018) en su tesis titulada El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C.
- Salazar, W. y Cabrera, M.(2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al usuario, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. Industrial Data. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Zeña, R. (2020). *Calidad de servicio y su relación con el Clima laboral de la empresa de Transporte Express Pacora, Chiclayo*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7210/Zeña%20Zeña%20Roxana%20Yashira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario para medir Clima laboral

**Estimado colaborador:**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor léalas y responda de manera espontánea.

- (5) totalmente de acuerdo
- (4) de acuerdo
- (3) indiferente
- (2) en desacuerdo
- (1) totalmente en desacuerdo

	5	4	3	2	1
Mi jefe inmediato, influye en mi y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales					
Las decisiones en la entidad implican la participación de los colaboradores					
Las decisiones en la entidad son tomadas por una sola autoridad					
Las decisiones en la entidad son consultas y consensuadas con el personal					
La entidad se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al usuario.					
La entidad se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos					
La entidad se orienta a obtener la más grande participación.					
La entidad se preocupa por mejorar el clima laboral de los colaboradores					
La entidad me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos					
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad					
La entidad me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.					

**Anexo 02: Cuestionario para medir satisfacción al usuario**

**Estimado usuario**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor léalas y responda de manera espontánea.

- (5) totalmente de acuerdo
- (4) de acuerdo
- (3) indiferente
- (2) en desacuerdo
- (1) totalmente en desacuerdo

	5	4	3	2	1
La Municipalidad ofrece un tiempo coherente para la entrega de sus servicios					
La Municipalidad respeta los plazos de tiempo para la entrega de los servicios					
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a ayudar					
Los colaboradores de la Municipalidad se identifican al momento que los usuarios los contactan					
Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con suficientes conocimientos para ayudarlo					
Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con habilidades suficientes para brindar un servicio de calidad y usted como usuario este bien satisfecho.					
Los colaboradores de la Municipalidad son puntuales en la apertura de la entidad					
Los colaboradores de la Municipalidad son de fácil acceso para brindar servicios					
Los colaboradores de la Municipalidad son respetuosos con los usuarios					
La apariencia de los colaboradores es la ideal para brindar un buen servicio					
Usted cree en los servicios que brinda la Municipalidad					
Las personas que laboran en la Municipalidad son integras					

Las instalaciones de la Municipalidad son seguras					
Realizar trámites virtuales en la Municipalidad es seguro					
Los colaboradores de la Municipalidad conocen sus necesidades					
Existe una buena relación entre colaboradores y usuarios					
Los colaboradores de la Municipalidad conocen a los principales usuarios					
La Municipalidad se preocupa por actualizar los datos de los usuarios					
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran uniformados					
Las instalaciones de atención son cómodas					

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el grado de incidencia que existe entre el Clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú?	<b>Objetivo general</b>			Liderazgo	Líder Participativo Autocrático Democrático
	Determinar el grado de incidencia que existe entre el Clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.		Clima laboral	Cultura organizacional	Valores Creencias
	<b>Objetivos específicos</b>	H1: Si existe incidencia entre el Clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.		Ambiente de trabajo	Mobiliario Instalaciones de trabajo Recursos tecnológicos
	Identificar el grado del Clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.			Confiabilidad	Coherencia en el servicio Plazo de tiempo Prestación de ayuda
	Identificar el nivel de satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	H0: No existe incidencia entre el Clima laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Satisfacción al usuario	Sensibilidad	Identificación de colaboradores Nivel de conocimientos Nivel de Habilidades
				Competencia	Puntualidad Acceso
				Accesibilidad	Respeto
				Cortesía	Apariencia

Verificar los factores que afectan al Clima laboral de los de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Credibilidad	Servicios creíbles Integridad de personas
Seguridad	Instalaciones Tramites virtuales
Comprensión	Necesidades Relación usuario / municipalidad
Reconocimiento	Conocimiento de usuarios Actualización de datos
Aspectos tangibles	Uniformidad Comodidad de instalaciones

---

### Anexo 03: juicio de expertos

Escuela de Administración

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL IZQUIERDO ESPINOZA.
PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION.	
ESPECIALIDAD	GESTION DEL TALENTO HUMANO.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS	
CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO.	
<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b> CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU 2020		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
NOMBRES	Ayasta Esquen Yanina	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<b>GENERAL:</b> Determinar el grado de incidencia que existe entre el Clima Laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	
	<b>ESPECIFICOS:</b> Identificar el grado de Clima Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.  Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	
	Verificar los factores que afectan al Clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Mi jefe inmediato, influye en mí y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Las decisiones en la entidad implica la participación de los colaboradores	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Las decisiones en la entidad son tomadas por una sola autoridad	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Las decisiones en la entidad son consultas y consensuadas con el personal	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al usuario	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad se orienta a obtener la más grande participación.	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad se preocupa por mejorar el clima laboral de los colaboradores	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La entidad me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La Municipalidad ofrece un tiempo coherente para la entrega de sus servicios	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
La Municipalidad respeta los plazos de tiempo para la entrega de los servicios	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a ayudar	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad se identifican al momento que los usuarios los contactan	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad cuenta con suficientes conocimientos para ayudarlo	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
	-----	-----

Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con habilidades suficientes para brindar un servicio de calidad y usted como usuario este bien satisfecho.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son puntuales en la apertura de la entidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son de fácil acceso para brindar servicios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son respetuosos con los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La apariencia de los colaboradores es la ideal para brindar un buen servicio	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Usted cree en los servicios que brinda la Municipalidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las personas que laboran en la Municipalidad son integra	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de la Municipalidad son seguras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Realizar trámites virtuales en la Municipalidad es seguro	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen sus necesidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Existe una buen relación entre colaboradores y usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen a los principales usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La Municipalidad se preocupa por actualizar los datos de los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran uniformados	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de atención son cómodas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----

COMUNIDAD SIBL

RAFAEL ZQUIERDO E.  
Firma de atención experta

Escuela de Administración

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	<b>PROFESION</b>	LIC. EN ADMINISTRACION.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO.
<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>		
<b>CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU 2020</b>		
<b>DATOS DE TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Ayasta Esquen Yanlna	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL:</b> Determinar el grado de incidencia que existe entre el Clima Laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	
	<b>ESPECIFICOS:</b> Identificar el grado de Clima Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.  Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.  Verificar los factores que afectan al Clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Mi jefe inmediato, influye en mí y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Las decisiones en la entidad implica la participación de los colaboradores	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Las decisiones en la entidad son tomadas por una sola autoridad	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Las decisiones en la entidad son consultas y consensuadas con el personal	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al usuario	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad se orienta a obtener la más grande participación.	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad se preocupa por mejorar el clima laboral de los colaboradores	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La entidad me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La Municipalidad ofrece un tiempo coherente para la entrega de sus servicios	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
La Municipalidad respeta los plazos de tiempo para la entrega de los servicios	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a ayudar	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad se identifican al momento que los usuarios los contactan	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----
Los colaboradores de la Municipalidad cuenta con suficientes conocimientos para ayudarlo	TA (X)	TD ( )
	SUGERENCIAS:-----	-----

Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con habilidades suficientes para brindar un servicio de calidad y usted como usuario este bien satisfecho.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son puntuales en la apertura de la entidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son de fácil acceso para brindar servicios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son respetuosos con los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La apariencia de los colaboradores es la ideal para brindar un buen servicio	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Usted cree en los servicios que brinda la Municipalidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las personas que laboran en la Municipalidad son integras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de la Municipalidad son seguras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Realizar trámites virtuales en la Municipalidad es seguro	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen sus necesidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Existe una buen relación entre colaboradores y usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen a los principales usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La Municipalidad se preocupa por actualizar los datos de los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran uniformados	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de atención son cómodas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----



Mg. Carla Arlen Anastasio Vallejos  
DNI N° 41637619

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA.
	<b>PROFESION</b>	LIC. EN ADMINISTRACION.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO.
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>		
<b>CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU 2020</b>		
<b>DATOS DE TESISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Ayasta Esquen Yanlna	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL:</u></b> Determinar el grado de incidencia que existe entre el Clima Laboral y la satisfacción al usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.</p> <p><b><u>ESPECIFICOS:</u></b> Identificar el grado de Clima Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.</p> <p>Verificar los factores que afectan al Clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Mi jefe inmediato, influye en mí y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las decisiones en la entidad implica la participación de los colaboradores	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las decisiones en la entidad son tomadas por una sola autoridad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las decisiones en la entidad son consultas y consensuadas con el personal	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al usuario	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad se orienta a obtener la más grande participación.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad se preocupa por mejorar el clima laboral de los colaboradores	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La entidad me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La Municipalidad ofrece un tiempo coherente para la entrega de sus servicios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La Municipalidad respeta los plazos de tiempo para la entrega de los servicios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a ayudar	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad se identifican al momento que los usuarios los contactan	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad cuenta con suficientes conocimientos para ayudarlo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----

Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con habilidades suficientes para brindar un servicio de calidad y usted como usuario este bien satisfecho.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son puntuales en la apertura de la entidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son de fácil acceso para brindar servicios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad son respetuosos con los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La apariencia de los colaboradores es la ideal para brindar un buen servicio	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Usted cree en los servicios que brinda la Municipalidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las personas que laboran en la Municipalidad son integras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de la Municipalidad son seguras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Realizar trámites virtuales en la Municipalidad es seguro	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen sus necesidad	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Existe una buen relación entre colaboradores y usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad conocen a los principales usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
La Municipalidad se preocupa por actualizar los datos de los usuarios	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran uniformados	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----
Las instalaciones de atención son cómodas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:----- -----

*Apataq*  
 My Ato Roberto Insuperado Diputado  
 ABOGADO ESPECIALISTA  
 C.E.A.D. 18851

**Anexo 04: carta de aceptación:**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ**  
*Comprometidos contigo... Comprometidos con Monsefú...*

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

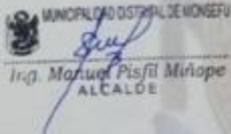
El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Monsefú, otorga la presente:

**CONSTANCIA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

A la señorita, **YANINA AYASTA ESQUÉN**, estudiante de la Especialidad de Administración de la Universidad Particular "Señor de Sipán" identificado con DNI N° 76452475, se le autoriza elaborar su **PROYECTO DE TESIS** titulada "CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO – MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ EN EL 2020", proyecto que se ejecutara dentro de esta entidad.

Se otorga la presente Constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Lunes, 06 de julio de 2020

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ  
Ing. Mariela Pisfil Mirlope  
ALCALDE



RUC 20191711328  
Av. 7 de Junio N° 513 - Monsefú - Perú ☎  
074 - 480367 📧  
munimonsefu@munimonsefu.gob.pe 🌐



## Anexo 05: Fotografías



Figura 14: Aplicación de cuestionario

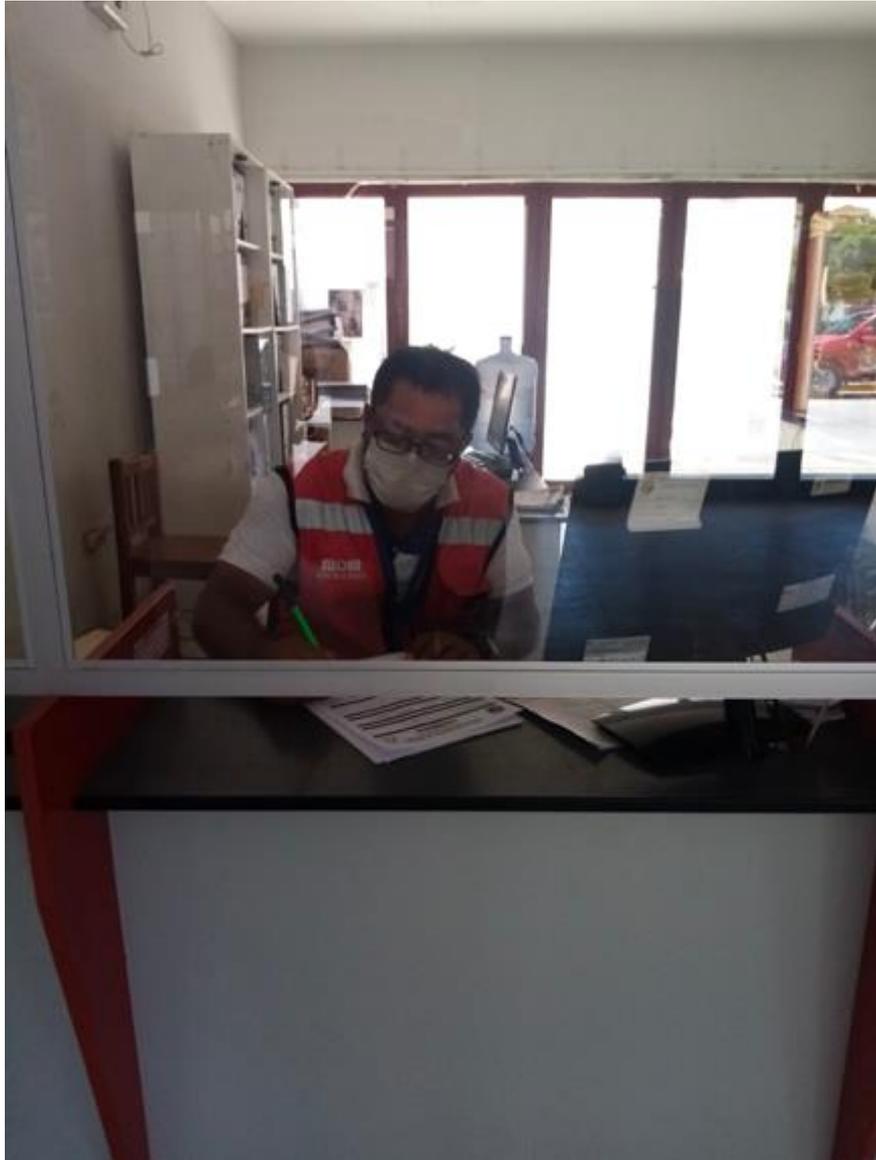


Figura 15: Aplicación de cuestionario

Chiclayo, 24 de julio de 2020

**VISTO:**

El Oficio N°0266-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (a) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

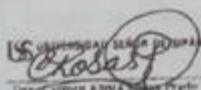
Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE**

**ARTICULO UNICO: APROBAR** los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST, sección "A" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Escuela Profesional de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. María Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481619 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0815-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	-AYASTA ESQUEN YANINA	CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	-CELIS VENTURA MERSI SUJEY	MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL - BANCO FALABELLA - AGENCIA OPEN PLAZA - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	-CHOZO CHUDAN IRIS ANABELLY -SANTAMARIA SANTAMARIA MARIA ALTEMIRA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.- MOSHOQUEQUE-CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	-CHUQUE CAMPOS CARMEN ROXANA -GASTELO ARANA MARIA MERCEDES	EL SERVICIO DELIVERY PARA INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UNA POLLERÍA - DISTRITO HUAMBOS - CHOTA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	-CUBAS VASQUEZ YOISI ESBIT	NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE EL COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN - INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL GONZALES PRADA - PIMPINGOS - CUTERVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	-DE LA CRUZ VILCABANA FELICIANA -JULON NUÑEZ DEYSI CANDELARIA	EMPRENDIMIENTO PARA LA CRIANZA DE GANADO PORCINO - DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	-DIAZ CARRANZA GIANFRANCO	RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	-GUZMAN DELGADO SANDRA DEL ROSARIO	SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES - INTERGAS IG E.I.R.L - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	-MARTINEZ OLIVOS MARIA ZULEMA -PISFIL GUZMAN DE ZAVALA KATHERYN ROSA	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHCROO Y CRÉDITO TIEMPOS NUEVOS LTDA. - CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	-MIO MONTALVAN GIRLHY GABRIELA -PINTADO AGUILAR PATRICIA MANUELA	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

11.	MORI CHAMBILLA ANDRES JESUS	MARKETING EXPERIENCIAL PARA MEJORAR LAS VENTAS DE LOS RESTOBARES AFECTADOS POR EL COVID-19, CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	QUIROZ GOMEZ ROSA BEATRIZ	PROYECTO DE SIEMBRA DE LEGUMINOSA PALLAR VARIEDAD NAVIDEÑO DE LA EMPRESA FOOD EXPORT NORTE SAC. - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	SAAVEDRA CORNEJO HARVI TOMAS VENTURA BERNILLA GAVI LUZMILA	INSTALACIÓN DE UN SUPERMERCADO DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD ONLINE-CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	VARGAS INFANTE MERCEDES JULIA	MARKETING VIRAL Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE MI TÍA S.R.L.-CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 20 DE ABRIL DE 2022.

Señores

**Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán**

Presente. -

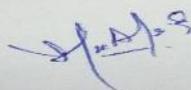
EL suscrito:

YANINA AYASTA ESQUEN, con DNI: 76452475 en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito *autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán* para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
AYASTA ESQUEN YANINA	76452475	

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0815-FACEM-USS-2020**, presentado por el/la Bachiller, **YANINA AYASTA ESQUEN**, con su tesis Titulada **CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU EN EL 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no Constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de mayo de 2022



DNI N°80270538

Dr. Abraham José García Yovera  
Escuela Académico Profesional de Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DI  
STRITAL DE MONSEFÚ EN EL 2020**

AUTOR

**Yanina Ayasta Esquén**

RECuento DE PALABRAS

**8988 Words**

RECuento DE CARACTERES

**49135 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**46 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**193.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 19, 2022 4:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 19, 2022 4:45 PM GMT-5****● 24% de similitud general**

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

- 23% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados