



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA 2025**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: SURECHT ALBERTO RUIZ RAMOS**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2026**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA 2025**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: SURECHT ALBERTO RUIZ RAMOS**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2026**



Escuela de Postgrado

"Unidad de Asuntos



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N°051-2026-AAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los catorce días del mes de marzo de 2026 a las 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA 2025", aprobado con Resolución Directoral N°0649-2026-EPG-UNAP, presentado por el egresado SURECHT ALBERTO RUIZ RAMOS, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N° 0253-2026-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:


C.P.C. Rolan Ramírez Gómez, Dr.	(Presidente)
C.P.C. Denisse Elda Morillas Silva, Mtra.	(Miembro)
Lic. Adm. Greta Elizabeth Valera Catashunga, Mtra.	(Miembro)


Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:


La sustentación pública y la tesis ha sido: aprobada con calificación Muy Buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 13:45 del catorce de marzo de 2026; con lo cual, se le declara al sustentante apto, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

  
C.P.C. Rolan Ramírez Gómez, Dr.  
Presidente

  
C.P.C. Denisse Elda Morillas Silva, Mtra.  
Miembro

  
Lic. Adm. Greta Elizabeth Valera Catashunga, Mtra.  
Miembro

  
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Los Reales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Celular: 953 664 439 - 956 875 744  
Correo electrónico: [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)

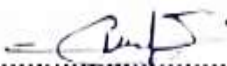


TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 14 DE MARZO DE 2026 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD IQUITOS – PERÚ.



---

C.P.C. ROLAN RAMIREZ GOMEZ, DR.  
PRESIDENTE



---

C.P.C. DENISSE ELDA MORILLAS SILVA, MTRA.  
MIEMBRO



---

LIC. ADM. GRETA ELIZABETH VALERA CATASHUNGA, MTRA.  
MIEMBRO



---

ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.  
ASESOR

# SURECHT ALBERTO RUIZ RAMOS

## EPG\_M\_GEST PUBL\_TESIS\_RUIZ RAMOS (3RA REV).pdf

📅 01-05 DIC

📅 01-05 DIC

🏫 Universidad Nacional De La Amazonia Peruana

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tm:oid::20208:535832073

Fecha de entrega  
3 dic 2025, 10:34 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
3 dic 2025, 12:28 p.m. GMT-5

Nombre del archivo  
EPG\_M\_GEST PUBL\_TESIS\_RUIZ RAMOS (3RA REV).pdf

Tamaño del archivo  
578.6 KB

50 páginas

9853 palabras

53.472 caracteres

 turnitin Página 1 de 56 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid::20208:535832073

 turnitin Página 2 de 56 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega tm:oid::20208:535832073




## 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 21%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedico este trabajo con todo mi amor a mis padres, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia. Su ejemplo ha sido mi mayor inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, que con su cariño y apoyo incondicional me han acompañado en cada etapa de esta formación profesional. Este logro es una retribución a todo su sacrificio.

Quiero agradecer sinceramente a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta investigación. A Dios, por darme la salud, sabiduría y paciencia necesarias.

A mis profesores y asesores, por compartir su experiencia y guiarme con dedicación y profesionalismo a lo largo del trabajo.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su respaldo moral y motivación constante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	18
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>20</b>
2.1. Variables y su operacionalización	20
2.2. Formulación de la hipótesis	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Población y muestra	25
3.3. Técnicas e instrumentos	26
3.4. Procedimiento de recolección de datos	27

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
3.6. Aspectos éticos	28
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento Informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
<b>Tabla N°1.</b> Variable Clima organizacional	30
<b>Tabla N°2.</b> Dimensión Autonomía	31
<b>Tabla N°3.</b> Dimensión Cohesión	32
<b>Tabla N°4.</b> Dimensión Confianza	33
<b>Tabla N°5.</b> Variable Calidad de servicio	34
<b>Tabla N°6.</b> Dimensión Fiabilidad	35
<b>Tabla N°7.</b> Dimensión Capacidad de respuesta	36
<b>Tabla N°8.</b> Dimensión Seguridad	37
<b>Tabla N°9.</b> Dimensión Empatía	38
<b>Tabla N°10.</b> Prueba de normalidad	39
<b>Tabla N°11.</b> Pruebas de Rho de Spearman hipótesis general	40
<b>Tabla N°12.</b> Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 1	41
<b>Tabla N°13.</b> Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 2	42
<b>Tabla N°14.</b> Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 3	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Páginas</b>
<b>Gráfico N°1.</b> Variable Clima organizacional	30
<b>Gráfico N°2.</b> Dimensión Autonomía	31
<b>Gráfico N°3.</b> Dimensión Cohesión	32
<b>Gráfico N°4.</b> Dimensión Confianza	33
<b>Gráfico N°5.</b> Variable Calidad de servicio	34
<b>Gráfico N°6.</b> Dimensión Fiabilidad	35
<b>Gráfico N°7.</b> Dimensión Capacidad de respuesta	36
<b>Gráfico N°8.</b> Dimensión Seguridad	37
<b>Gráfico N°9.</b> Dimensión Empatía	38

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar cómo se relacionan el clima organizacional con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025. El estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental transversal. Para la muestra se tomó a la totalidad de la población; es decir, se tomó a los 50 trabajadores de la Municipalidad. Los hallazgos demuestran que, en la variable clima organizacional el 60% de los encuestados lo calificó como buena; sobre la variable calidad de servicio, el 50,0% manifestó también que es bueno. Por tanto, se determina que entre las variables existe correlación positiva moderada y significativa por un coeficiente de  $\rho=0,542$  y una sig. de  $p=0,000$  ( $<0,05$ ). Asimismo, la dimensión autonomía presenta un coeficiente y significancia de  $\rho=0,450$  y  $p=0,000$ ; del mismo modo, la dimensión cohesión muestra un coeficiente y significancia de  $\rho=0,546$  y  $p=0,000$ ; por último, la dimensión confianza enseña un coeficiente y significancia de  $\rho=0,737$  y  $p=0,000$ ; dichas dimensiones tienen una relación directa con la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Autonomía, Cohesión, Confianza, Calidad de servicio, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine how the organizational climate is related to the quality of service in the District Municipality of Panchana 2025. The study was a basic, non-experimental cross-sectional design. The sample was taken from the entire population, i.e. all 50 employees of the municipality. The findings show that 60% of those surveyed rated the organizational climate variable as good, and 50.0% of those surveyed also rated the quality of service as good. Therefore, it is determined that there is a moderate and significant positive correlation between the variables with a coefficient of  $\rho=0.542$  and a sig. of  $p=0.000$  ( $<0.05$ ). Likewise, the autonomy dimension shows a coefficient and significance of  $\rho=0.450$  and  $p=0.000$ ; similarly, the cohesion dimension shows a coefficient and significance of  $\rho=0.546$  and  $p=0.000$ ; finally, the trust dimension shows a coefficient and significance of  $\rho=0.737$  and  $p=0.000$ ; these dimensions have a direct relationship with service quality.

**Keywords:** Organizational climate, Autonomy, Cohesion, Trust, Service quality, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy.

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, uno de los desafíos que enfrentan las entidades públicas, encargadas de asistir a los ciudadanos, es la excelencia del servicio. Si a esto se le añade un ambiente laboral que desafía las normas habituales y se llena de disputas internas, el resultado son dos enormes desafíos que requieren solución. La Organización Internacional del Trabajo destaca que, a lo largo y ancho del planeta, 1.200 millones de individuos trabajan, aunque no todos se topan con las mismas circunstancias laborales. Aquellos con escasa formación suelen dedicar más horas a la mano de obra y tener menos oportunidades para desarrollar sus destrezas y destrezas, lo cual afecta el entorno laboral (OIT, 2022).

En el ámbito latinoamericano, según Tejada (2024), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe reveló que aproximadamente el 60% de los empleados de la zona manifiestan descontento respecto a sus puestos laborales. Asimismo, la Corporación Andina de Fomento subraya que la falta de directrices y una cultura orientada al cliente en las compañías intensifica los desafíos en la excelencia del servicio. La falta de dedicación y entusiasmo podría provocar efectos adversos en la eficiencia y el rendimiento. Los trabajadores que no están satisfechos tienden a abandonar.

A nivel nacional, por ejemplo, un estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, hay una notable deficiencia y mala calidad en los servicios, especialmente en la Gerencia de Serenazgo y la Subgerencia de Fiscalización y Sanciones Administrativas. Estas áreas concentran la mayoría de quejas y reclamos de los ciudadanos. Sin embargo, lo que realmente preocupa es la carencia de un entorno laboral adecuado, factor determinante que influye directamente en la baja calidad de los servicios ofrecidos y afecta directamente a los empleados o colaboradores que desempeñan sus labores en la entidad municipal (Urbano, 2021).

En esta misma línea, en el estudio de Saavedra & Sanchez (2022), sostienen que en la Municipalidad Distrital de Luricocha, en Huanta, Ayacucho, se observa que un nuevo alcalde asume, este designa a sus allegados en roles de confianza y posiciones administrativas clave. Esta práctica ha generado un notable descontento y desconfianza entre los empleados ya establecidos, quienes ven con recelo los cambios introducidos por la nueva gestión. Como resultado, se ha creado un clima laboral tenso, marcado por la resistencia al cambio y la discrepancia en cuanto a las metodologías de trabajo. Los trabajadores existentes han desarrollado una dinámica laboral propia, la cual se ve desafiada por las nuevas ideas y enfoques propuestos por los recién llegados.

Ante esta problemática, se ha planteado como problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025? De la misma forma, los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la autonomía con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025? ¿Cómo se relaciona la cohesión con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025? ¿Cómo se relaciona la confianza con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025?

Así también, se ha formulado el objetivo general: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025. Igualmente, los objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona la autonomía con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025. Determinar cómo se relaciona la cohesión con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025. Determinar cómo se relacionan la confianza con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

La relevancia de este estudio radica en que se exploran los desafíos planteados y se examinan desde una óptica teórica, basada en ideas que revelan cómo un ambiente laboral óptimo y servicios de excelencia impactan favorablemente la productividad de los trabajadores. Desde una práctica óptica, la indagación se enfoca en desentrañar la conexión entre las variables.

Al desentrañar esta conexión en su totalidad, se busca ofrecer una visión exhaustiva de cómo estos elementos se entrelazan, brindando datos cruciales para comprender la dinámica laboral y la excelencia en los servicios, aportando conocimientos novedosos para los problemas que enfrentan numerosos municipios, lo que beneficia a todos los usuarios y al pueblo en su conjunto, garantizando servicios de excelencia. Sin solucionar estos desafíos, la calidad de los servicios se ve mermada. Asimismo, se busca descubrir puntos de mejora para cultivar un ambiente laboral más armonioso. Esto genera un efecto beneficioso en la comunidad porque eleva la eficacia y la excelencia de los servicios. Así se fomenta el bienestar compartido y el progreso social.

Esta tesis se compone de nueve capítulos. En el capítulo inicial se trata el marco teórico que abarca antecedentes, fundamentos teóricos y definiciones de los conceptos fundamentales. El capítulo dos presenta la tabla de operacionalización de la variable y la formulación de hipótesis; el tercero es el método empleado en la investigación, que incluye el tipo y diseño de la investigación, el diseño de la muestra, los procedimientos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, el procesamiento y análisis de los mismos, así como los elementos éticos. Los hallazgos y su evaluación se presentan en el cuarto capítulo, mientras que el quinto discute estos hallazgos en relación con los objetivos planteados. El sexto capítulo contiene la propuesta, el séptimo las conclusiones y el octavo incluye las recomendaciones. Por último, está el noveno capítulo, que comprende las referencias bibliográficas, seguido de los anexos.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

A nivel internacional, durante el 2023, en Ecuador, realizo una investigación de enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo. Se seleccionó como grupo de estudio a los funcionarios públicos de las instituciones que operan en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) del cantón Portoviejo, con 469 empleados en 25 entidades, de acuerdo con los datos suministrados por la gerente de este centro. Se intentó examinar la conexión entre el ambiente de trabajo y la calidad del servicio en las entidades públicas. Se usó la rho de Spearman. Los hallazgos indican que el ambiente de trabajo es valorado de manera positiva con una calificación de 3.8 sobre 5, lo que equivale a un 76% de satisfacción. Respecto a la calidad del servicio, se logró una puntuación de 3.68 sobre 5, lo que equivale al 73.6% de aprobación. En conclusión, después de analizar la correlación, se halló una relación positiva y significativa del 94.5% además de significancia equivalente a 0,000, el Coeficiente Rho Spearman norte, cuyo resultado fue 0,945,. Esto significa que un mejor ambiente de trabajo mejora la calidad de los servicios en las instituciones públicas de Portoviejo (Reina & Macías, 2024).

En 2021, en Ecuador se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativa, descriptiva, correlacional. La población fue de 19 968 trabajadores. El objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y la calidad del servicio en los centros de educación superior. Se utilizó el estadístico de Rho de Spearman. Se usó el análisis de regresión lineal, donde el valor R de 0.827 evidencia una fuerte correlación entre la variables analizadas; el valor R<sup>2</sup> ajustado se encuentra a 68.2%, donde la calidad del servicio se justifica mediante las 29 dimensiones del clima organizacional, dejando un 31.8% libre de variaciones originadas por otros factores. Los hallazgos demuestran que entre las variables Clima organizacional y Calidad del servicio, existe correlación positivamente moderada ( $\rho=0,752$ ) y significativa ( $p=0,000$ ). las interacciones

personales muestran el vínculo más fuerte, positivo y significativo con la calidad del servicio (0,599; p-valor < 0.05). Asimismo, la toma de decisiones y el ambiente físico presentan también una asociación positiva (0,431; p-valor < 0.05). De igual modo, la comunicación interna y el reconocimiento reflejan una relación favorable (0,250; p-valor < 0.05). Por su parte, el compromiso mantiene una conexión positiva, aunque más baja (0,214; p-valor < 0.05). Finalmente, la adaptación al cambio muestra un vínculo inverso con dicha calidad, evidenciado por su correlación negativa (-0,082; p-valor < 0.05) (Ruales, 2021).

A nivel nacional, durante el 2024, se desarrolló un estudio de tipo aplicada, sustentado en un diseño no experimental, bajo el enfoque cuantitativa; de corte transeccional correlacional. Incluyendo por población a 100 empleados, el método de selección fue aleatorio simple probabilístico, resultando en una muestra de 80 empleados. Con el fin de establecer la correlación entre el ambiente laboral y la calidad del servicio en el rendimiento de los empleados de la municipalidad de Uchumayo en 2023. Aquellos resultados demuestran que, dentro de la variable Clima Organizacional el 21.3% que reportó un clima alto; sobre la variable calidad de servicio, el 15.0% experimentó un nivel eficiente. Revelando la presencia de una correlación positiva moderada entre las variables analizadas ( $\rho=0,504$ ) y significativa ( $p=0,000$ ). Respecto a las dimensiones de la Clima Organizacional, autonomía (15,0%), cohesión (10,0%) y confianza (15,0%) experimentó un nivel alto; mientras que las dimensiones respecto a la Calidad de servicio, se identificó que la fiabilidad (25,5%), la capacidad de respuesta (20,0%), la seguridad (18,0%) y la empatía (6,3%) experimentó un nivel eficiente. Por lo que, se determina que entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de la calidad de servicio como fiabilidad ( $\rho= 0,308$ ;  $p= 0.000$ ), capacidad ( $\rho=0,568$ ,  $p=0.000$ ), Seguridad ( $\rho=0,435$ ,  $p=0.000$ ) y Empatía ( $\rho=0,702$ ,  $p=0.000$ ) presentan una correlación inversa moderada y alta además, una relación significativa, dichas dimensiones se relacionan significativamente con la variable Clima Organizacional (Tejada, 2024).

En 2023, se llevó a cabo un estudio de naturaleza descriptivo. La indagación adoptó un diseño no experimental y de manera específica, se estructuró bajo el diseño descriptivo transversal. El 100% de los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista conformaron la población, lo que suma un total de 80. El propósito de este estudio fue determinar la correlación entre el ambiente organizacional y la calidad del servicio al público en la Municipalidad. El procesamiento de datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos. Los resultados mostraron que 46 personas (57%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la Municipalidad desarrolla acciones de capacitación y 27 personas (34%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo (Rodriguez & Ruiz, 2023).

En 2022, se realizó un estudio de tipo aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; se adoptó un diseño no experimental transversal correlacional. Considerando por población para el clima organizacional a 180 empleados, seleccionándose por muestra a 72. Se buscó establecer la relación del clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. Los hallazgos demuestran que, en la variable Clima Organizacional el 24% indica que es alto; sobre la variable calidad de servicio, un 12.0% indica en alto. En la Correlación de Pearson, se identificó una relación negativamente débil (-0.014) además no significativa (0.455), precisando una correlación indirectamente débil y no significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio. Respecto a las dimensiones de la Clima Organizacional, estructura (46,0%), autonomía (44%), cohesión (10,0%), relaciones interpersonales (39,0%), recompensa (1,0%) indica que es alto. En la prueba de hipótesis específica 1 la estructura mantiene una relación positiva media (0.138) y sin significancia estadística (0.125) con la calidad del servicio. Para la hipótesis 2, la autonomía presenta una relación negativa débil (-0.040) y no significativa (0.370). En la hipótesis específica 3 se advierte una relación negativa media (-0.147) y no significativa (0.109) entre las

relaciones interpersonales y la calidad del servicio. En cuanto a la hipótesis 4, la recompensa evidencia una relación positiva débil (0.012) y no significativa (0.461) (Saavedra & Sanchez, 2022).

En 2022, hizo una investigación de naturaleza observacional de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, donde participaron 30 empleados del Municipio Distrital de Conchamarca, Huánuco, año 2021. El propósito fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal. El estadístico de Rho de Spearman se empleó en la contratación de hipótesis. Los hallazgos demuestran que, en la variable Clima Organizacional el 23,3% mostró una percepción Muy favorable; el 76,7% se encontró en un nivel alto. Por tanto, se determina que entre las variables existe correlación positiva alta ( $\rho=0,816$ ) y significativa ( $p=0,000$ ); indicando que existe una relación significativa entre las variables. Respecto a las dimensiones de la Clima Organizacional, estructura (53,3%), responsabilidad (13,3%), recompensa (10,0%), desafíos (6,7%), relaciones (13,3%), cooperación (40,0%), normas (33,3%), conflicto (3,3%), identidad (93,3%), mostró una percepción Muy favorable; mientras que las dimensiones de la Calidad de servicio, Fiabilidad (60,0%), elementos tangibles (73,3%), capacidad de respuestas (76,7%), seguridad (83,3%), empatía (66,7%) se encontró en un nivel alto. Por lo que, se determina que entre la variable calidad de servicio y las dimensiones del Clima Organizacional como estructura ( $\rho=0,639$ ;  $p=0,000$ ), responsabilidad ( $\rho=0,432$ ,  $p=0,017$ ), recompensa ( $\rho=0,663$ ,  $p=0,000$ ), desafíos ( $\rho=0,388$ ,  $p=0,034$ ), relaciones ( $\rho=0,585$ ,  $p=0,001$ ), comparación ( $\rho=0,448$ ,  $p=0,013$ ), normas ( $\rho=0,375$ ,  $p=0,041$ ), conflicto ( $\rho=0,688$ ,  $p=0,000$ ) e identidad ( $\rho=0,513$ ,  $p=0,004$ ) presentan una correlación moderada y baja además, una relación significativa, dichas dimensiones se relacionan significativamente con la variable calidad de servicio (Barrueta, 2022).

En 2021, se desarrolló un estudio de tipo básica, bajo diseño no experimental correlacional y un enfoque cuantitativo. Incluyendo a 28

colaboradores por población. La finalidad del presente trabajo fue establecer el nivel de correlación entre la calidad del servicio y el clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. Se usó la Rho de Spearman para la determinación de la correlación. Los hallazgos demuestran que, en la variable Clima Organizacional un 18%, lo percibe en el nivel alto; sobre la variable calidad de servicio, un 14%, lo percibe en el nivel alto. Por tanto, se determina que entre las variables existe correlación positivamente moderada ( $\rho=0,65$ ) y significativa ( $p=0,000$ ). Respecto a las dimensiones de la Clima Organizacional, liderazgo (14,0%), cultura institucional (21,0%), relaciones interpersonales (18,0%) y comunicación (25,0%) lo perciben en un nivel alto; mientras que las dimensiones de la Calidad de servicio, Fiabilidad (7,0%), capacidad de respuesta (14,0%), responsabilidad (14,0%) y confianza (18,0%) lo perciben en un nivel alto. Por lo tanto, se observa una correlación Spearman entre las dimensiones de liderazgo y confiabilidad ( $Rho=0.455$ ); cultura institucional y capacidad de respuesta ( $Rho=0.522$ ); relaciones interpersonales y responsabilidad ( $Rho=0.446$ ); y comunicación y confianza ( $Rho=0.494$ ) (Castañeda, 2021).

A nivel local, durante el 2024, realizo un estudio del tipo aplicado, acompañada de un diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 89 trabajadores. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. Los resultados mostraron que, según la información suministrada, los empleados de las áreas administrativas calificaron el nivel de clima organizacional en inadecuado (50%), luego un 40% consideró en muy inadecuado, únicamente un 2% lo consideró muy adecuado. Esto señala que la mayoría de los empleados están viviendo un ambiente laboral desfavorable, sumado a deficiencias detectadas en las dimensiones analizadas. Y concluyó que se determinó la presencia de una relación entre las variables, con un coeficiente de correlación de

Spearman equivalente a 0,517 y una significancia estadística de 0,00 (positiva media) (Mucha, 2024).

En 2023, se efectuó una investigación descriptivo, cuantitativo, correlacional, además no experimental con corte transversal. Cuya población estuvo integrada por 30 empleados de la empresa Curacao. Para determinar la conexión entre clima organizacional y calidad de servicio en la empresa Curacao, Iquitos 2023. Los hallazgos demuestran que, en la variable Clima Organizacional el 66,7% lo establecen en bueno; sobre la variable calidad de servicio, un 20,0%, se situó a bueno. Por tanto, se observó una correlación de Pearson=0,678 y  $p=0,000$ ; indicando una correlación media con significancia. Respecto a las dimensiones de la Clima Organizacional, Factores causales (56,7%), Factores intermedios (83,3%) y Factores finales (23,3%) se posicionan en "bueno". Por lo que, se determina que entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de el Clima Organizacional como Factores causales (Pearson=0,534;  $p=0.002$ ), Factores intermedios (Pearson=0,669,  $p=0.000$ ) y Factores finales (Pearson=0,427,  $p=0.019$ ) presentan una correlacional positivo débil (Freitas & Rojas, 2023).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Clima organizacional**

Constituye a todas las características y elementos que pueden ser evaluados en relación al entorno laboral percibido por los individuos que forman parte de una organización. Estas percepciones, ya sean positivas o negativas, tienen un impacto significativo en la motivación, la satisfacción y, en última instancia, en el desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo (Ramírez & Cobeñas, 2022).

Además, Ramírez & Cobeñas (2022) lo definen como un conjunto de características y atributos medibles acerca del espacio de trabajo percibido, ya sea de forma directa o indirecta, por los empleados que desempeñan sus labores dentro de este entorno, incidiendo en su

motivación, actitudes y conductas laborales. El análisis exhaustivo del clima organizacional resulta de vital importancia para cualquier tipo de empresa, dado que este constituye el parámetro más certero que evidencia de manera fehaciente los diversos niveles existentes en la estructura organizativa en lo que respecta a las dinámicas de interacción laboral.

Por otra parte, la atmósfera laboral, o clima corporativo, se describe como el entramado de actividades, rutinas y ambientes en una compañía que influyen de manera directa en la felicidad de sus empleados. Un ambiente laboral armonioso no solo incrementa la felicidad y la conexión de los trabajadores con su entorno laboral, sino que también fomenta la cohesión, disminuye las disputas internas y, por ende, eleva notablemente la eficiencia. En resumen, se propone cultivar un entorno optimista donde los trabajadores puedan desempeñar sus tareas cotidianas, fomentando así vivencias laborales que sean memorables. Un entorno laboral positivo induce a los trabajadores a sentirse apreciados (UNIR, 2024).

## **Tipos**

De acuerdo con Salazar (2020), los tipos de clima organizacional son:

- a. Clima de tipo autoritario explotador: Es una atmósfera laboral donde los trabajadores son impulsados para evitar castigos o recordatorios. Resulta que cuando la administración carece de un vínculo sólido con sus trabajadores, la atmósfera laboral se impregna de miedo.
- b. Clima de tipo autoritario paternalista: La atmósfera laboral parece estar bien orquestada, firme y bajo el dominio de la entidad. Existen vínculos sólidos entre la cúpula directiva y sus empleados.
- c. Clima de tipo participativo consultivo: La motivación de los empleados florece con premios y su desempeño se optimiza en un entorno laboral vibrante. Este entorno se fundamenta en el impulso de procesos cruciales orientados a alcanzar metas.

- d. Clima de participación en grupos: Se fundamenta en la fe en el equipo interno, donde la clave del destino se encuentra en cada rincón de la organización, donde la participación, la camaradería y el vínculo entre todos los miembros se tejen como hilos invisibles.

### **¿Cómo fomentar un buen clima laboral?**

Conforme a la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR, 2024), el clima laboral se fomenta con los siguientes pasos:

- ✓ Dar voz y buscar feedback: Escuchar a los trabajadores revela su realidad y les hace sentirse parte integral de la empresa. Para optimizar el entorno laboral, los equipos de recursos humanos pueden aprovechar esta información.
- ✓ Fomentar la cercanía: Impulsar la interacción humana y una amigable facilita la detección y atención de demandas.
- ✓ Flexibilidad horaria y conciliación familiar: El aumento de horarios adaptables y alternativas de trabajo desde casa, impulsado por la pandemia, sigue siendo crucial.
- ✓ Crear ambientes cómodos para trabajar: Al equipar a los trabajadores con muebles agradables y renovar dispositivos, se forja un ambiente de eficiencia.

### **Elementos**

Según Gonzáles (2024), los elementos del clima laboral son:

- ❖ Entorno de trabajo: Uno de los pilares fundamentales y esenciales del ambiente laboral es el escenario físico, aquel territorio y sus componentes que conforman el entorno donde las personas hacen sus trabajos.
- ❖ Seguridad: Otra piedra angular del ambiente laboral es la protección, entendida como la ausencia de peligros o la administración eficiente de estos para evitar incidentes que comprometan la salud física o mental de los empleados.

- ❖ Relaciones interpersonales: Un tercer ingrediente del ambiente corporativo son las interacciones humanas, donde las personas que trabajan en la empresa interactúan entre sí, con los clientes, los proveedores, los socios y otros elementos externos.
- ❖ Liderazgo: Un quinto ingrediente del ambiente laboral es el liderazgo, una habilidad que permite a los empleados influir, orientar, inspirar y guiar hacia la consecución de la empresa.

## **1.2.2. Dimensiones del clima organizacional**

### **Autonomía**

Corresponde al grado de independencia y destreza que los empleados poseen para elegir y actuar en su ámbito profesional. Esta faceta analiza si los trabajadores sienten que poseen el dominio y la potestad necesaria para realizar sus labores y deberes de manera autónoma, sin la sombra de una vigilancia desmesurada o el dominio implacable de sus superiores (Tejada, 2024).

Mientras que Banafo et al. (2022) lo definen como la capacidad de los trabajadores para adaptarse y decidir sobre su trabajo y las decisiones vinculadas en el entorno empresarial. En ese contexto, los indicadores analizados fueron la descentralización de decisiones, una estrategia empresarial que transfiere la potestad de elegir en la estructura jerárquica de la organización.

### **Cohesión**

La cohesión organizacional hace referencia al nivel de conexión y solidaridad que existe entre los integrantes de una compañía. Esta dimensión de la evaluación se enfoca en determinar si los empleados experimentan y sienten un intenso sentido de pertenencia, así como una profunda conexión emocional tanto con sus compañeros de trabajo como con la empresa en la que trabajan. Una fuerte cohesión grupal significa que los trabajadores se perciben como un componente esencial de un equipo integrado, manteniendo un apoyo constante

orientando en lograr metas y objetivos compartidos en el ámbito laboral (Tejada, 2024).

A su vez, Kamel et al. (2023) señalan que la cohesión en el ambiente laboral se traduce en la capacidad de unión, camaradería y la sensación de pertenencia dentro de la entidad evidencia la robustez de los lazos emocionales y sociales entre los trabajadores.

### **Confianza**

Abarca la percepción y la confianza que se tejen en el seno de la organización. Este aspecto examina la confianza de los empleados en sus líderes, colegas y la misma estructura. Una confianza elevada significa que los trabajadores pueden poner su fe en sus dirigentes para elegir decisiones éticas y justas, la organización mantiene una comunicación cristalina y diáfana (Tejada, 2024).

En la misma línea de pensamiento, Vega et al. (2021) proporcionan una definición detallada de la dimensión confianza dentro del constructo del clima organizacional, la cual se refiere al nivel de certeza, confiabilidad y convicción que los colaboradores depositan a la institución. Implicando además la convicción de la honestidad, integridad y confiabilidad de los compañeros y líderes en el entorno laboral. Esta confianza mutua es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

### **1.2.3. Calidad de servicio**

Implica no solo satisfacer, sino también superar de manera consistente y sostenida los estándares de los consumidores, brindando experiencias memorables y generando fidelización a largo plazo. Es un factor crucial e indispensable, que su éxito se basa en gran parte en ella y la prosperidad de la institución y del pueblo en general, así como la adquisición, retención y fidelización de estos, y las recomendaciones positivas que puedan hacer a otros individuos. Se puede lograr un enfoque más efectivo al ponerse en la posición de los usuarios y

anticipar posibles inconvenientes o dificultades que puedan surgir, evitando así que se generen malas experiencias a lo largo del proceso de adquisición (Castañeda, 2022).

En ese sentido, Castañeda (2022) argumenta que es sumamente importante tener un conocimiento profundo de las necesidades del público en general, dado que las personas están mostrando una creciente demanda de excelencia y eficacia en la prestación de servicios. El entorno en el sector es muy amplio y diverso. Por eso, es crucial destacar entre la multitud de competidores para captar la atención del exigente público objetivo. Como institución comprometida con servicios de alta calidad, debemos asumir la responsabilidad de satisfacer plenamente las expectativas de la ciudadanía.

Por otra parte, la excelencia del servicio radica en satisfacer las expectativas del usuario sobre cuán bien un servicio satisface sus requerimientos. Es crucial subrayar que cuando una organización diseña su estrategia considerando la excelencia del servicio que brinda, primero y, ante todo, debe comprender que un servicio es de calidad en la medida que cumple con su propósito: complacer las necesidades de sus usuarios, ahora y más adelante. La eficiencia en la prestación de servicios se mide cuando los resultados superan las expectativas del usuario al utilizar el servicio (Miranda et al., 2021).

### **¿Cómo medir la calidad de los servicios?**

De acuerdo con Castro (2022), para medir la calidad de los servicios se necesitan de estas opciones:

- **Modelo SERVQUAL:** Es un esquema integral que se evalúa para este valor. Evalúa cinco pilares (Confianza, Realidad palpable, Compromiso y Sentido) que evalúan la distancia entre las expectativas de los consumidores y sus valoraciones acerca del servicio que han obtenido.

- Calificaciones posteriores al servicio: Este método implica solicitar a los clientes que valoren el servicio apenas después de recibirlo. Un agente de atención consulta al cliente sobre su agrado con el servicio recibido.
- Encuesta de seguimiento: El negocio solicita a sus clientes que valoren la atención recibida mediante una encuesta de satisfacción, ya sea por correo electrónico o a través de un formulario digital.
- Análisis cualitativo de la documentación de servicio: Los datos y la información recopilada en cada comunicación con el cliente nos revelan y nos brindan una visión más profunda de sus servicios.
- Customer Effort Score (CES): Es un indicador único que calcula cuánto esfuerzo requiere un cliente para solucionar un inconveniente, llenar una solicitud, adquirir un producto o contestar una duda.

## **Tipos**

Según Zendesk (2022), los tipos de calidad de servicio son:

1. Tangibilidad: Este tipo de calidad abarca la estética de las instalaciones, los medios de comunicación y el equipo humano. Si se muestra una imagen impecable y profesional, se cultivará la confianza en los clientes y se brindará un ambiente de confort.
2. Fiabilidad: Es la habilidad de brindar el servicio que se prometió. Para brindar un servicio de excelencia, es crucial cumplir con la entrega en tiempo y resolver problemas de inmediato. Este tipo de atención excepcional es la que aseguran la fidelidad del cliente.
3. Capacidad de respuesta: La habilidad de responder revela cuán ágil se es al resolver las preguntas de los clientes. La rapidez es la piedra angular de un servicio impecable, pues al menos un 10% de los clientes anhela una respuesta en un abrir y cerrar de ojos.
4. Garantía: El servicio de garantía fusiona la sabiduría de la compañía en el sector con la amabilidad de los agentes. Asimismo, entrena a los colaboradores para que puedan compartir esa sabiduría en cada interacción con los clientes.

5. Empatía: La empatía es el arte de tejer vínculos mediante la atención constante y el respeto hacia los clientes. Identifica sus deseos y aspiraciones para satisfacerlos y brindar una atención excepcional. Esta es otra manera de conquistar la devoción de los consumidores.

### **La calidad en la gestión pública**

El ciudadano actúa como un cliente, pero al mismo tiempo evalúa la calidad que recibe. Desde esa perspectiva, resulta crucial desentrañar y desmenuzar los elementos de la calidad en la administración gubernamental, para ello se debe asegurar la conexión entre el servicio y el ciudadano para que el bien o servicio brindado sea igual o superior a lo anticipado, lo que fomenta la satisfacción del ciudadano. Además, los procesos de gestión implican aplicar estándares de calidad en cada etapa del funcionamiento esencial de la entidad (Castañeda, 2025).

Por ello es crucial implementar vigilancia de calidad en cada fase del ciclo productivo de bienes y servicios públicos para asegurar la calidad en la cadena de valor. Para ello, resulta crucial fijar normas sobre la supervisión de la calidad de los recursos, productos y resultados. En última instancia, una gestión de calidad se alcanzará cuando enfoquemos nuestra atención en la infraestructura y procedimientos necesarios para cumplir con las normativas de la cadena de valor. Además, debemos enfocar la atención en la conducta del equipo de la agencia o entidad pública y en el criterio profesional de esos mismos empleados (Castañeda, 2025).

#### **1.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio**

##### **Fiabilidad**

Constituye a la consistencia en la prestación del servicio, elemento que resulta determinante para garantizar la confiabilidad y precisión en la empresa. La capacidad de una corporación para mantener este estándar de calidad de forma constante es un factor clave en su éxito

a largo plazo. Requiriendo de una evaluación exhaustiva de la capacidad operativa de la empresa para cumplir de manera efectiva con todas las promesas realizadas a sus clientes, asegurando así la entrega puntual y precisa de los productos o servicios ofrecidos (Tejada, 2024).

Adicionalmente, Torres et al. (2023) subrayaron que la confiabilidad es la confianza de los usuarios en la cual sus peticiones serán atendidas de forma puntual y precisa. El alma de este concepto reside en ofrecer un servicio de excelencia en línea, cumpliendo con lo prometido.

### **Capacidad de respuesta**

Constituye a la capacidad y destreza de una compañía o proveedor para satisfacer las demandas y peticiones de sus clientes de forma veloz, precisa y eficaz. Esto conlleva proporcionar una atención eficaz y adaptable a las necesidades y exigencias de los usuarios, ofreciendo una atención única y gratificante que resuelva sus dudas (Tejada, 2024).

Para Rahman et al. (2023), es la disposición y celeridad de una compañía o proveedor de servicios para satisfacer de manera ágil y veloz las demandas y peticiones de sus usuarios. Ser amable implica estar a mano para resolver preguntas y resolver los problemas de los clientes. En este contexto, los parámetros examinados fueron la actitud y la disposición, que revelan la manera en que uno se posiciona ante una circunstancia, tarea o conexión.

### **Seguridad**

Corresponde a que los usuarios se sientan confiados de obtener información veraz y detallada, además de respuestas eficaces a sus inquietudes o requerimientos. Asimismo, se vincula estrechamente con la confiabilidad y veracidad de la información proporcionada, así como con la eficacia y prontitud con la que se abordan las preguntas y preocupaciones de los clientes (Tejada, 2024).

En el mismo sentido, cabe destacar que, según Chen Lo et al. (2024), la dimensión de seguridad dentro de la calidad del servicio hace referencia a la habilidad que posee una organización para garantizar la salvaguarda y privacidad de los datos del cliente, además de la integridad de todas sus operaciones efectuadas. Se considerarán los indicadores de calidad en la atención al servicio público, que hacen referencia a la disposición proactiva, la cordialidad y la actitud positiva exhibida por el personal de atención al cliente de manera efectiva y resolutive con los usuarios.

### **Empatía**

Esta dimensión tiene una relación cercana mostrando un interés auténtico en la satisfacción de los clientes y con la habilidad de establecer una conexión, comodidad y felicidad en general. Cuando una compañía muestra un interés auténtico por sus clientes como personas individuales, puede satisfacer de manera efectiva las necesidades psicológicas y emocionales y se preocupa por su bienestar tanto a nivel personal como económico (Tejada, 2024).

Asimismo, según lo planteado por Tuan et al. (2022), la capacidad operativa de los proveedores de servicios para interpretar y responder se conoce como la dimensión de empatía dentro de la calidad del servicio de manera comprensiva y afectuosa a las necesidades, inquietudes y emociones de los clientes. Implica ponerse en la posición del cliente y tratar de comprender sus necesidades y expectativas para poder ofrecer un servicio de calidad y satisfactorio.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Clima organizacional:** constituye a todos los atributos y elementos que pueden ser evaluados en relación al entorno laboral percibido por los individuos que forman parte de una organización (Ramírez & Cobeñas, 2022).

**Autonomía:** Es el grado de autonomía y destreza que los empleados poseen para elegir y actuar en su ámbito profesional (Tejada, 2024).

**Cohesión:** Se enfoca en determinar si los empleados experimentan y sienten un intenso sentido de pertenencia, así como una profunda conexión emocional tanto con sus compañeros de trabajo como con la empresa en la que trabajan (Tejada, 2024).

**Confianza:** Es la percepción y seguridad que se tejen en el seno de la organización (Tejada, 2024).

**Calidad de servicio:** Es un factor crucial e indispensable, de ella depende en gran parte el triunfo y la prosperidad de la institución y del pueblo en general, así como la adquisición, retención y fidelización de estos, y las recomendaciones positivas que puedan hacer a otros individuos (Castañeda, 2022).

**Fiabilidad:** Es la consistencia en la entrega de un servicio lo cual es fundamental para garantizar la confiabilidad y precisión de una empresa (Tejada, 2024).

**Capacidad de respuesta:** Es la capacidad y destreza de una compañía o proveedor para satisfacer las demandas y peticiones de sus clientes de forma veloz, precisa y eficaz (Tejada, 2024).

**Seguridad:** Este importante factor está estrechamente relacionado con la confiabilidad y veracidad de la información proporcionada, así como con la eficacia y prontitud con la que se abordan las preguntas y preocupaciones de los clientes (Tejada, 2024).

**Empatía:** Se relaciona estrechamente con la habilidad de generar una conexión emocional profunda con los clientes y demostrar un auténtico interés por su satisfacción, comodidad y felicidad en general (Tejada, 2024).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1. Variables y su operacionalización

#### 2.1.1. Identificación de variables

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Calidad de servicios.

#### 2.1.2. Definición conceptual de variables

**Clima organizacional:** Se refiere a todas las características y elementos que pueden ser evaluados en relación al entorno laboral percibido por los individuos que forman parte de una organización (Ramírez & Cobeñas, 2022).

**Calidad de servicios:** Es un factor crucial e indispensable, de ella depende en gran parte el triunfo y la prosperidad de la institución y del pueblo en general, así como la adquisición, retención y fidelización de estos (S. Castañeda, 2022).

#### 2.1.3. Definición operacional de variables

**Clima organizacional:** Esta variable y sus dimensiones fueron evaluados mediante el cuestionario enfocado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Calidad de servicios:** Para el análisis de la calidad de servicio según sus dimensiones se aplicó el cuestionario enfocado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

## 2.1.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
	<b>Conceptual</b>						
	El clima organizacional se refiere a todas las características y elementos que pueden ser evaluados en relación al entorno laboral percibido por los individuos que forman parte de una organización (Ramírez & Cobeñas, 2022).						
	<b>Operacional</b>						
Clima organizacional	Esta variable y sus dimensiones fueron evaluados mediante el cuestionario enfocado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Cuantitativa	Autonomía Cohesión Confianza	Ordinal	Bueno Regular Malo	57-75 36-56 15-35	Cuestionario

---

Calidad de servicio	<b>Conceptual</b>	Cuantitativa	Fiabilidad	Ordinal	Bueno	74-100	Cuestionario		
	Es un factor crucial e indispensable, ya que de ella depende en gran medida el éxito y la prosperidad de la institución y del pueblo en general, así como la adquisición, retención y fidelización de estos (Castañeda, 2022).				Capacidad de respuesta	Regular		47-73	
					<b>Operacional</b>	Seguridad		Malo	20-46
					Para el análisis de la calidad de servicio según sus dimensiones se aplicó el cuestionario enfocado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Empatía			

---

## **2.2. Formulación de la hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

### **2.2.2. Hipótesis específicas**

Existe relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

Existe relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

Existe relación directa entre la confianza y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

#### Tipo de investigación

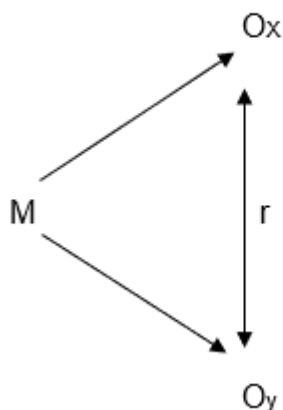
El estudio fue de tipo básica. Conforme con Hernández & Mendoza (2018), la investigación tipo básica se enfoca en comprender los elementos fundamentales de los fenómenos perceptibles o de las relaciones que establecen las variables.

La investigación fue de enfoque cuantitativo. Conforme con Hernández & Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se fundamenta en números precisos y en estudios estadísticos para resolver interrogantes y cimentar afirmaciones. De igual manera, se pone énfasis en recolectar información y llevar a cabo un minucioso estudio estadístico de las variables y sus vínculos.

#### Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental y de corte transversal porque se dio en su solo tiempo. Conforme a Hernández & Mendoza (2018), el diseño no experimental radica en contemplar y desentrañar los datos, en lugar de intervenir activamente las variables ajenas. En un análisis no experimental, las variables florecen de manera natural.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>x</sub> = Clima organizacional

O<sub>y</sub> = Calidad de servicio

r = Relación entre variables

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población:**

Conforme a Baena (2017), la población comprende a todas las criaturas, ya sean objetos, seres vivos o individuos, que despliegan rasgos o cualidades semejantes en un entorno específico. La población del estudio fue de 50 trabajadores de la Municipalidad.

#### **Muestra:**

Según a Baena (2017), señaló que una muestra puede ser un conjunto de individuos igual que la población intencionalmente seleccionada, con el fin de capturar con precisión las particularidades y la diversidad de esa comunidad. La muestra fue de 50 trabajadores de la Municipalidad.

#### **Muestreo:**

La investigación fue de muestreo no probabilístico por conveniencia. De acuerdo a García (2017), el muestreo no probabilístico por conveniencia es un proceso para recolectar muestras que no brinda a todos los ciudadanos la misma oportunidad de ser seleccionados. En una muestra no probabilística, los participantes suelen ser seleccionados por su sencillez de acceso.

#### **Criterios de selección:**

- **Criterios de inclusión:**
  - Trabajadores activos con un mínimo de 6 meses de experiencia dentro de la municipalidad, así garantizar un conocimiento apropiado del ambiente de trabajo.
  - Disponibilidad en participar por su cuenta en el estudio y firmar el consentimiento informado.
  - Varones y mujeres menores de 60 años.

- **Criterios de exclusión:**
  - Trabajadores que cuenten con permiso laboral o de vacaciones al transcurso de la recopilación de datos.
  - Personas externas a la municipalidad, como personal subcontratado o proveedores.
  - Personal que no estén dispuestos en participar del estudio.
  - Trabajadores con menos de 6 meses de experiencia de trabajo en el Municipio.

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

#### **Técnicas**

Se empleó la técnica de la encuesta. Según Sánchez (2021), es una técnica holística empleada en la investigación para recolectar datos, desmenuzar datos y desentrañar respuestas a interrogantes concretos.

#### **Instrumentos**

Se utilizó como instrumento el cuestionario. De acuerdo con Sánchez (2021), un cuestionario es un instrumento meticuloso que abarca una serie de interrogantes ideados para recolectar información exacta y relevante sobre un asunto concreto.

El instrumento para evaluar la variable 1 fue el cuestionario diseñado por Tejada (2024), que exploró las peculiaridades y vínculos del clima organizacional con la calidad de servicio, permitiendo así evaluar la percepción de una persona sobre su conducta. Este examinó múltiples elementos de recurso del clima organizacional y sus dimensiones, como son: autonomía con 5 ítems, cohesión con 5 ítems, confianza con 5 ítems aplicables tanto a nivel personal como colectivo.

El instrumento para evaluar la variable 2 fue el cuestionario diseñado por Tejada (2024), que exploró las peculiaridades y vínculos de la calidad de servicio con el clima organizacional, permitiendo así evaluar la percepción de una persona sobre su conducta. Este examinó múltiples elementos de recurso de la calidad de servicio y sus dimensiones, como son: fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta con 5 ítems y seguridad con 5 ítems y empatía con 5 ítems aplicables tanto a nivel personal como colectivo.

#### **3.4. Procedimiento de recolección de datos**

Antes de comenzar la investigación correspondiente, se obtuvieron con anterioridad las autorizaciones necesarias de la administración municipal. Se presentaron solicitudes debidamente acompañadas de cartas de presentación detalladas y personalizadas. Posteriormente, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva en persona, siempre y cuando se cuente con la debida autorización de los participantes, la cual tuvo una duración estimada de entre 15 a 25 minutos. Una vez recopilados todos los datos pertinentes, estos fueron meticulosamente organizados en un repositorio de Excel, estructurados de manera clara y concisa en columnas y filas, respetando las dimensiones de las variables y sus indicadores. Luego realizar los análisis descriptivos e inferenciales correspondientes, utilizando el programa estadístico SPSS reconocido en su versión 25.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Procesamiento de datos**

Los datos recolectados se procesaron de manera automatizada en el software Excel, en el cual se generó una estructura de base de datos segmentada por diferentes variables, clasificadas según diversas dimensiones, elementos individuales y posibles alternativas de respuesta. Estos elementos estuvieron estructurados en columnas y filas, mostrando además los porcentajes correspondientes, lo cual

permite visualizar con mayor claridad los distintos niveles de las variables y dimensiones analizadas. Resultados que, posteriormente, fueron procesados en el software especializado en análisis estadístico conocido como SPSS versión 25. De la misma manera, también se exhibieron en tablas detalladas obtenidas a partir del software estadístico, las cuales ilustraron de forma clara la interacción entre diversas variables y dimensiones.

### **Análisis de datos**

Los datos recopilados se analizaron y resumieron cuidadosamente a través de un análisis descriptivo exhaustivo, utilizando la estadística descriptiva para su presentación. Esto implicó la creación y diseño de gráficos de barras, así como la generación de tablas de frecuencia detalladas. Luego de verificar exhaustivamente las características no paramétricas de los datos, para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, ya que los datos son iguales a 50, para la prueba de hipótesis, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, además para evaluar detalladamente la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio ofrecido. Los coeficientes de evaluación brindaron una forma útil para detectar posibles correlaciones y suministraron datos fundamentales para entender detalladamente la relación entre las variables analizadas.

### **3.6. Aspectos éticos**

Con respecto a los criterios éticos que orientaron la elaboración del estudio, se emplearon las disposiciones de la séptima edición de las Normas APA, garantizando que la técnica y la exposición de resultados se alineen con normas mundialmente aceptadas. Para garantizar una imparcialidad absoluta, se evitaron influencias personales o prejuicios en la recolección y análisis de información, asegurando así la imparcialidad en la interpretación de los descubrimientos.

El estudio resaltó por su singularidad, y se aseguró que no se plagie de fuentes o publicaciones anteriores, elevando así su importancia. Asimismo, se garantizó la discreción de los participantes, así que, en cada fase de la investigación, se tomaron en cuenta estos principios éticos para asegurar la excelencia, la integridad y salvaguardar los derechos de los participantes implicados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### Análisis de frecuencia

**Tabla 1.**

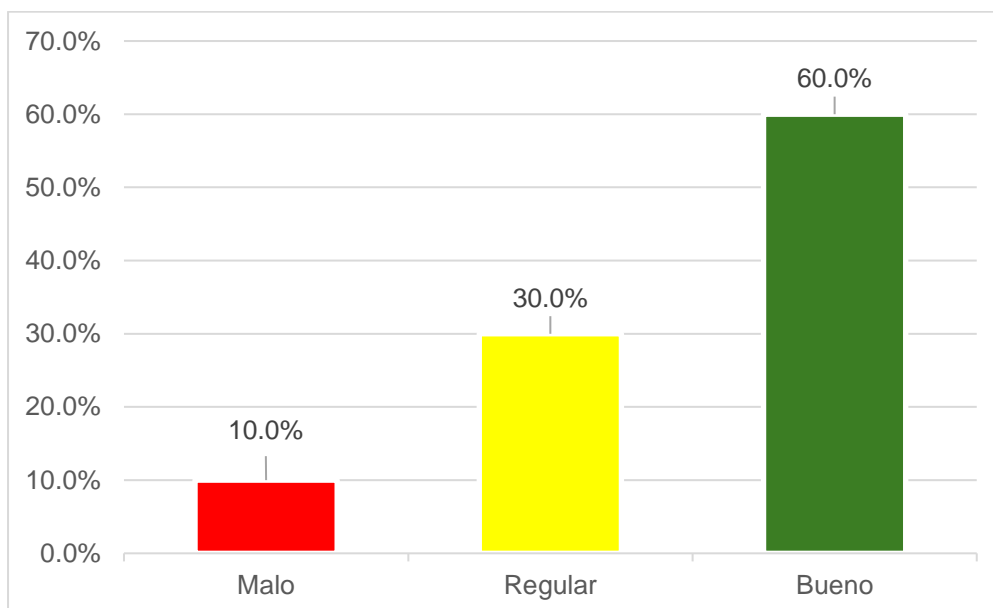
*Variable Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	15	30,0	30,0	40,0
	Bueno	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 1.**

*Variable Clima organizacional*



Conforme con la tabla 1 y gráfico 1, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 10,0% percibe en malo el Clima organizacional, en cuanto, un 30,0% reveló que regular, finalmente, un 60,0% exhibió que es bueno.

**Tabla 2.**

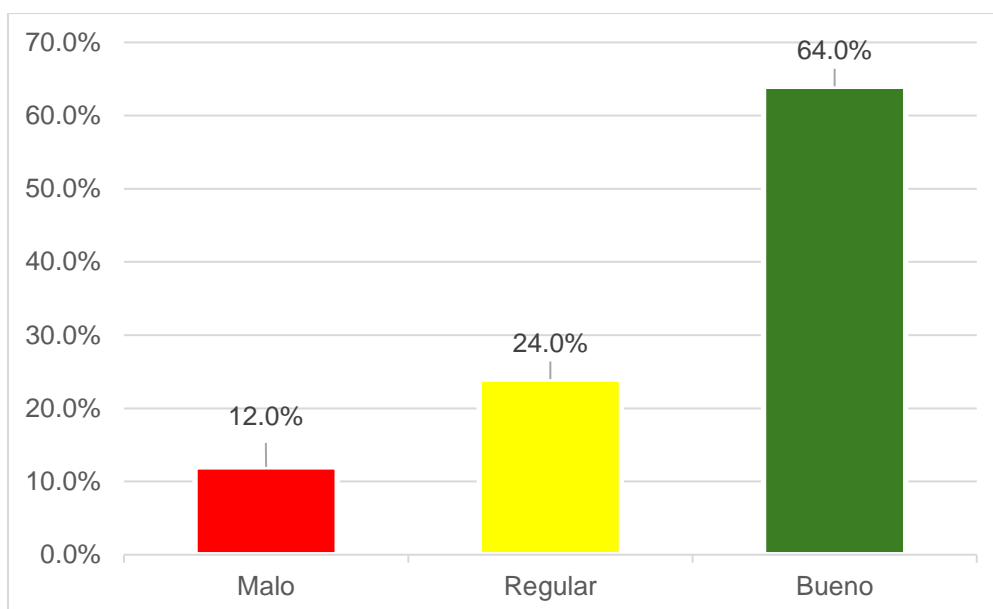
*Dimensión Autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	12	24,0	24,0	36,0
	Bueno	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 2.**

*Dimensión Autonomía*



Conforme con la tabla 2 y gráfico 2, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 12,0% revelo en malo la Autonomía, además, un 24,0% señaló en regular, finalmente un 64,0% precisó en bueno.

**Tabla 3.**

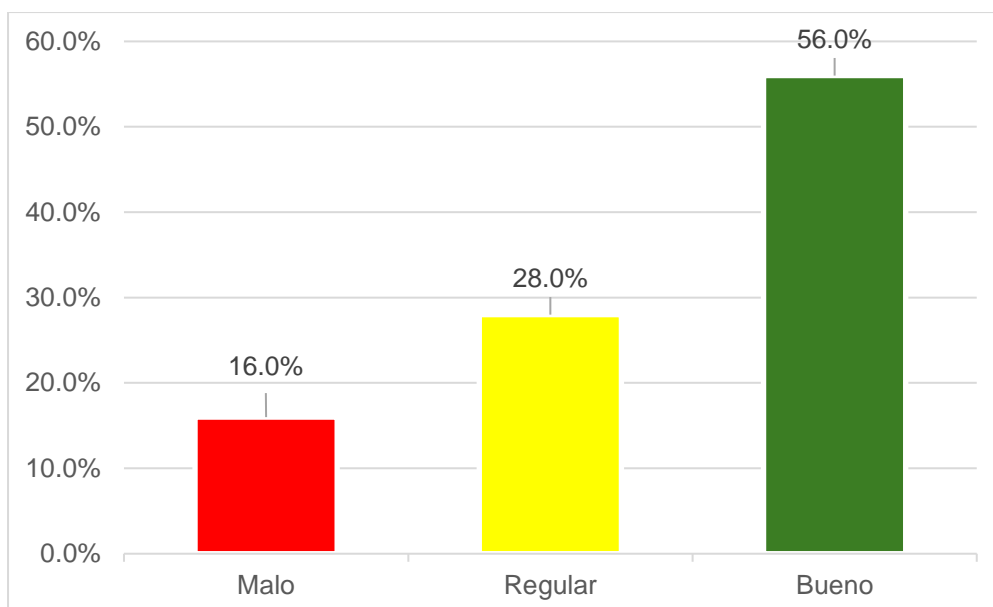
*Dimensión Cohesión*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	14	28,0	28,0	44,0
	Bueno	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 3.**

*Dimensión Cohesión*



Conforme con la tabla 3 y gráfico 3, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 16,0% contestó que es malo la Cohesión, también, el 28,0% expresó que es regular, entretanto, el 56,0% afirmó que es bueno.

**Tabla 4.**

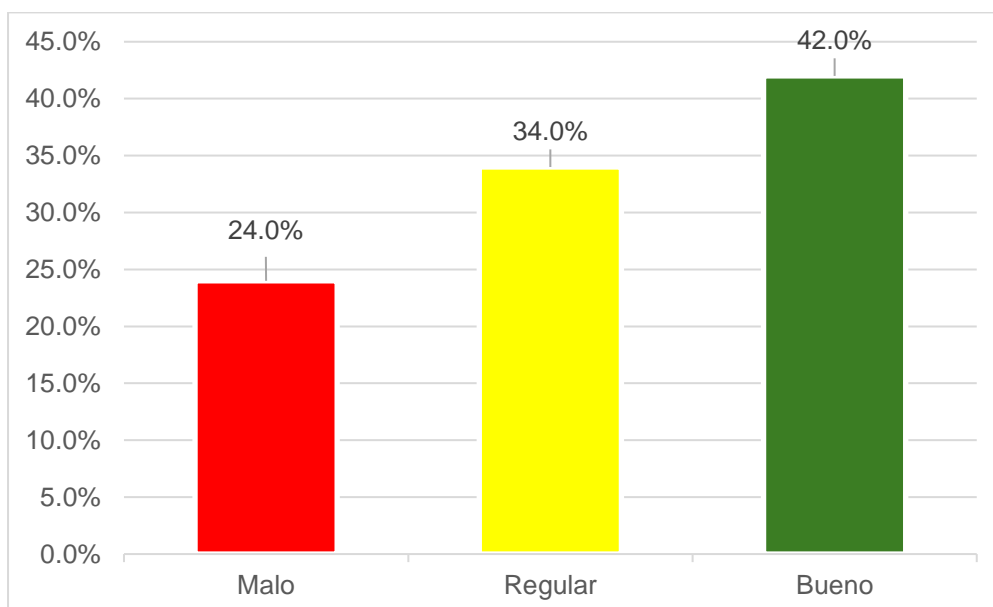
*Dimensión Confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	24,0	24,0	24,0
	Regular	17	34,0	34,0	58,0
	Bueno	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 4.**

*Dimensión Confianza*



Conforme con la tabla 4 y gráfico 4, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 24,0% reveló en malo la Confianza, también, un 34,0% expresó que es regular, entretanto, el 42,0% afirmó que es bueno.

**Tabla 5.**

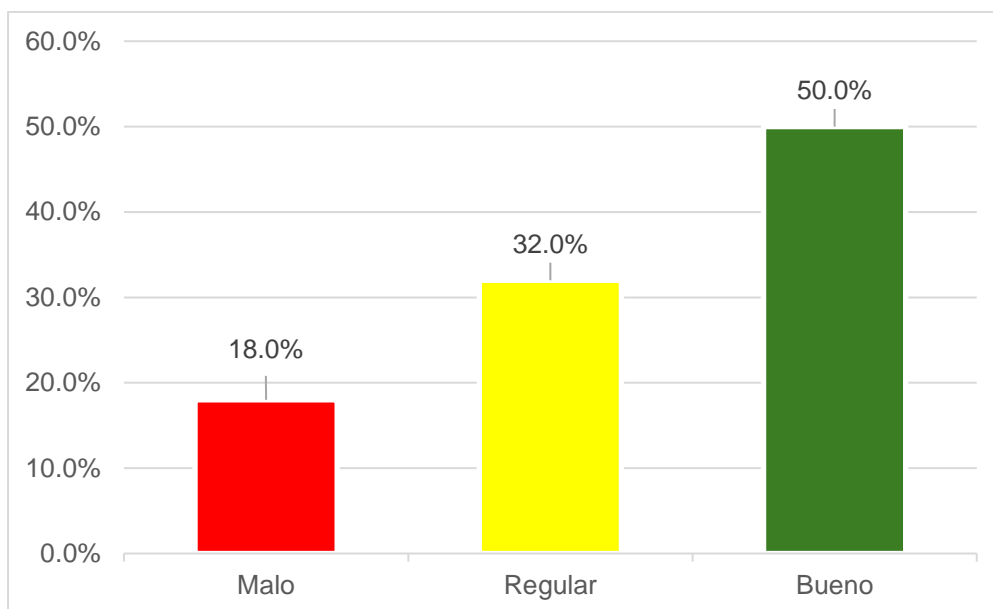
*Variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	16	32,0	32,0	50,0
	Bueno	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 5.**

*Variable Calidad de servicio*



Conforme con la tabla 5 y gráfico 5, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 18,0% exhibió en malo la Calidad de servicio, en cuanto, al 32,0% reveló que es regular, además un 50,0% precisó que es bueno.

**Tabla 6.**

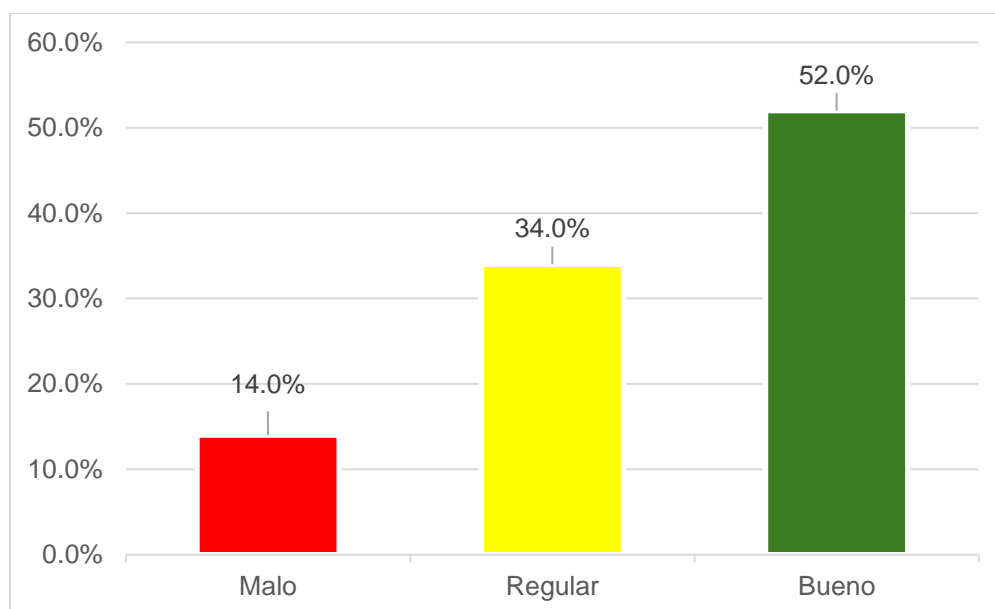
*Dimensión Fiabilidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	7	14,0	14,0	14,0
	Regular	17	34,0	34,0	48,0
	Bueno	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 6.**

*Dimensión Fiabilidad*



Conforme con la tabla 6 y gráfico 6, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 14,0% reveló en malo la Fiabilidad, también, un 34,0% expresó que es regular, en consecuencia, el 52,0% afirmó que es bueno.

**Tabla 7.**

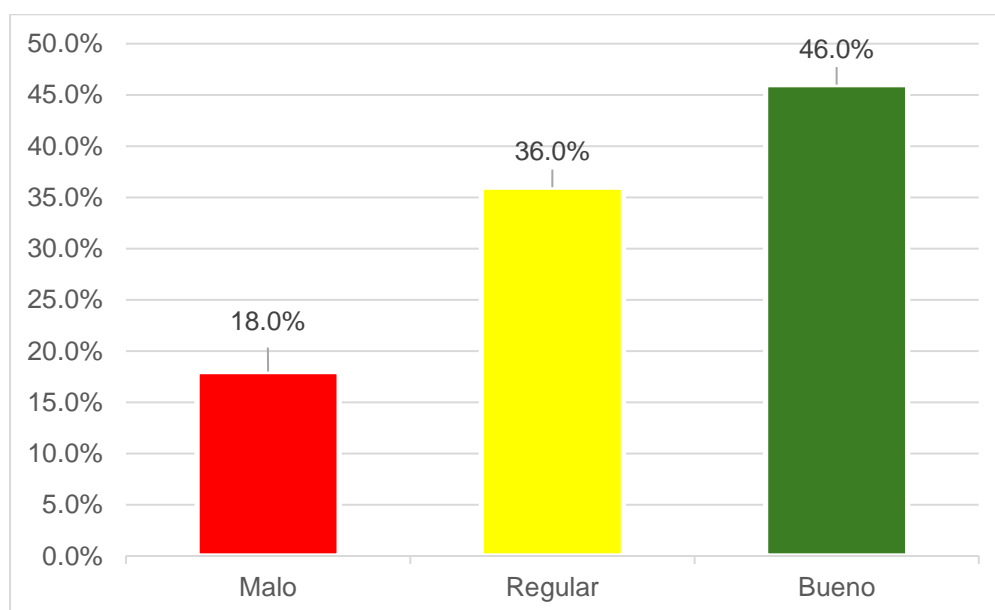
*Dimensión Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	18	36,0	36,0	54,0
	Bueno	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 7.**

*Dimensión Capacidad de respuesta*



Conforme con la tabla 7 y gráfico 7, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 18,0% demostró que es malo la Capacidad de respuesta, también, un 36,0% señaló que es regular, finalmente, un 46,0% revela que es bueno.

**Tabla 8.**

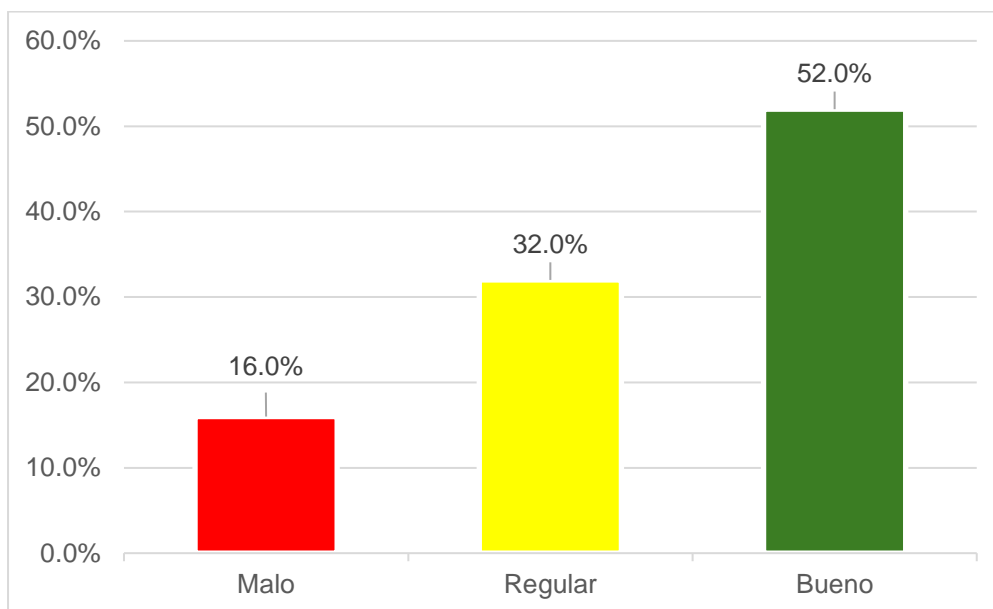
*Dimensión Seguridad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	16	32,0	32,0	48,0
	Bueno	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 8.**

*Dimensión Seguridad*



De acuerdo con la tabla 8 y gráfico 8, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 16,0% reveló en malo la Seguridad, en cuanto, al 32,0% precisó que es regular, finalmente, un 52,0% confirmó que es bueno.

**Tabla 9.**

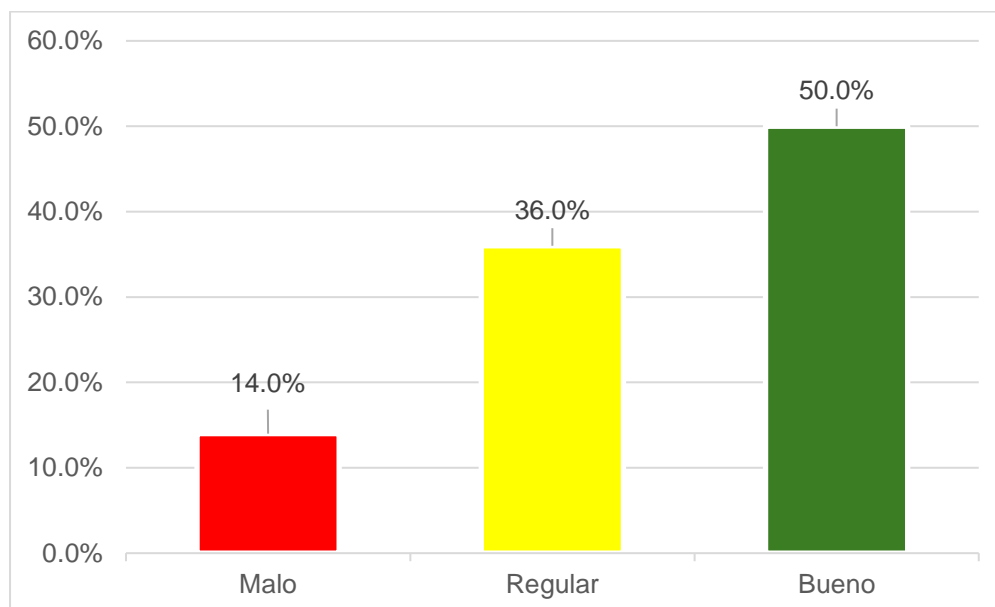
*Dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	14,0	14,0	14,0
	Regular	18	36,0	36,0	50,0
	Bueno	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Gráfico 9.**

*Dimensión Empatía*



Conforme con la tabla 9 y gráfico 9, podemos observar que, de un total de 50 encuestados en Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, un 14,0% exhibió en malo la Empatía, por tanto, el 36,0% comentó que es regular, finalmente, un 50,0% precisó que es bueno.

## 4.2. Resultados inferenciales

### PRUEBA DE NORMALIDAD

$H_0$ : Los datos tienen una distribución normal.

$H_a$ : Los datos no tienen una distribución normal.

Interpretación:

- Si Sig. es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), rechazamos  $H_0$ , indicando que los datos no tienen una distribución normal.
- Si Sig. es mayor o igual a 0.05 ( $p > 0.05$ ), no rechazamos  $H_0$ , indicando que los datos tienen una distribución normal.

#### Tabla 10.

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,290	50	,000
Calidad de servicios	,323	50	,000

Como los datos son iguales a 50 se usa la prueba de Shapiro-Wilk, cuyo valor de significancia (valor crítico observado) es  $0,000 < 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, los datos no tienen una distribución normal.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

#### Tabla 11.

*Pruebas de Rho de Spearman hipótesis general*

			Clima Organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	<b>Clima Organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Dado que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,542 y según el esquema de estimaciones de correlación de Spearman, se observa una correlación moderadamente positiva entre las variables. Adicionalmente, el nivel de significancia es de 0,000, que es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

## Hipótesis específicas 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Tabla 12.**

*Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 1*

			<b>Autonomía</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	<b>Autonomía</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,450 y conforme con el baremo de estimaciones de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Además, el nivel de significancia es 0,001, lo cual es menor a 0.05, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

## Hipótesis específicas 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Tabla 13.**

*Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 2*

			<b>Cohesión</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	<b>Cohesión</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Dado que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,546 y según el esquema de estimaciones de correlación de Spearman, se puede afirmar una correlación moderadamente positiva entre la dimensión y la variable. Además, el nivel de significancia es 0,000, que es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe una relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

### Hipótesis específicas 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la confianza y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la confianza y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

**Tabla 14.**

*Pruebas de Rho de Spearman hipótesis específica 3*

			<b>Confianza</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	<b>Confianza</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Dado que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,737 y según el esquema de estimaciones de correlación de Spearman, se puede afirmar una correlación positiva significativa entre la dimensión y la variable. Además, el nivel de significancia es 0,000, que es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe una relación directa entre la confianza y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación sobre Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025; revelan una serie de hallazgos significativos que permiten comprender mejor la relación de las variables, en la Variable Clima organizacional, el 60,0% afirmó que es bueno. Sobre la variable Calidad de servicios, el 50,0% manifestó que es bueno. Además, la prueba de Rho de Spearman arrojó una correlación positiva moderada (0,542) y una significancia de 0,000 ( $<0,05$ ). Este hallazgo se alinea al estudio de Barrueta (2022), que sus hallazgos demuestran que, en la variable Clima Organizacional el 23,3% mostró una percepción Muy favorable; sobre la variable calidad de servicio, el 76,7% se encontró en un nivel alto. En consecuencia, se determinó que entre las variables existe correlación positiva alta ( $\rho=0,816$ ) y significativa ( $p=0,000$ ).

Con relación al objetivo específico 1, se determinó que el 64,0% expresaron que la dimensión autonomía es bueno. Además, el Rho de Spearman arrojó una correlación positiva moderada de  $\rho=0,450$  y una significancia de 0,001 ( $<0,05$ ). Este hallazgo es similar al estudio de Tejada (2024), que en sus resultados mostro que la autonomía el 15,0% de los encuestados lo experimentó un nivel alto. Este resultado difiere con el estudio de Saavedra & Sanchez (2022), que en su resultados de la prueba de hipótesis específica 2, se observó que la relación es negativa débil ( $-0,040$ ) y no significativa (0,370) entre autonomía y calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó que el 56,0% afirmó que la dimensión cohesión es bueno. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó una correlación positiva moderada de  $\rho=0,546$  y una significancia de 0,000 ( $<0,05$ ), indicando que existe una relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio. Este hallazgo se alinea al estudio de Tejada (2024), que mostro que en la cohesión 10,0% los encuestados lo experimentó un nivel alto. Además, también se relaciona con los resultados de Castañeda (2021), que su  $\rho=0,446$ , demostrando una correlación moderada entre Relaciones interpersonales y responsabilidad, haciendo referencia a que la cohesión en

se refiere al nivel de conexión y solidaridad que existe entre los integrantes de una compañía.

Finalmente, sobre el objetivo específico 3, se determinó que el 42,0% afirmó que la dimensión confianza es bueno. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó una correlación positiva moderada de  $\rho=0,737$  y una significancia de 0,000 ( $<0.05$ ). Este hallazgo se alinea al estudio de Castañeda (2021), que en sus resultados se encontró que en la dimensión confianza el 18,0% lo perciben en un nivel alto, además, existe una correlación moderada  $\rho=0.494$  entre Comunicación y confianza.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

De acuerdo con los resultados se sugiera la siguiente propuesta a la Municipalidad Distrital de Punchana:

### **Aumento de la Autonomía en la Oficina**

Se propone implementar capacitación constante, redefinición de roles y objetivos específicos, y uso de mecanismos de retroalimentación para empoderar al personal y fomentar la responsabilidad personal en la prestación de servicios contribuirán a lograrlo.

### **Programa de Cooperación e Integración**

Se propone que mediante eventos se fomenten la colaboración, como seminarios de integración, dinámicas de grupo, reuniones interdepartamentales y proyectos colaborativos, se busca fomentar la cohesión entre los empleados. Esto para mejorar la comunicación interna, ayudar a resolver conflictos y aumentar la eficacia organizacional.

### **Métodos para Desarrollar la Confianza Organizacional**

Se propone que mediante canales de comunicación abiertos, espacios para el diálogo, evaluaciones objetivas del desempeño y pautas justas de reconocimiento, se construya sistemas que fomenten la confianza recíproca entre la gerencia y los trabajadores.

### **Políticas de Confiabilidad y Control Interno**

Se propone desarrollar e implementar políticas estándar para los diversos servicios municipales, junto con mecanismos eficientes de control interno. Para facilitar la ejecución consistente y predecible de las actividades, fomentando así la confianza pública.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, sobre el objetivo general se encontró que existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025, esto se evidencia en su nivel de significancia es 0,000, lo cual es menor a 0.05; además, se ha encontrado que las variables presentan una correlación positiva moderada ( $Rho=0,542$ ).

Respecto al objetivo específico 1, se encontró que existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad, la evidencia radica en el nivel de significancia de 0,001 lo cual es menor a 0.05; además, se observó que la dimensión y variable estudiada exhiben una correlación positiva moderada ( $Rho=0,450$ ).

Respecto al objetivo específico 2, se encontró que existe una relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad, esto se evidencia en su nivel de significancia es 0,000, lo cual es menor a 0.05; asimismo, se ha encontrado que la dimensión y la variable presentan una correlación positiva moderada ( $Rho=0,546$ ).

Finalmente, respecto al objetivo específico 3, se encontró que existe una relación directa entre la confianza y la calidad de servicio, esto se evidencia en su nivel de significancia es 0,000, lo cual es menor a 0.05; además, se identificó que la dimensión y la variable evidencian una correlación positiva alta ( $Rho=0,737$ ).

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Basándonos en las conclusiones alcanzadas en el presente estudio, se ofrecen las siguientes sugerencias a la Municipalidad Distrital de Punchana:

Fortalecer el clima organizacional mediante políticas que promuevan el respeto, la cooperación, la comunicación efectiva y el reconocimiento del personal, ya que un buen ambiente laboral repercute inmediatamente en una mejor atención al ciudadano lo que mejorara la calidad de servicio.

Se recomienda la cooperación, la colaboración interdepartamental y la comunicación horizontal para lograr una atención al ciudadano más coordinada y eficiente mediante reuniones frecuentes y actividades de integración.

Dar al personal mayor flexibilidad para tomar decisiones dentro de sus áreas de especialización les ayudará a generar confianza y responsabilidad, mejorando así la motivación, la dedicación y la orientación al servicio.

Implementar la gestión abierta, la escucha atenta y el respeto mutuo ya que ayudaran al personal a generar confianza entre ellos y sus líderes, creando así un ambiente de trabajo armonioso que beneficia la prestación de servicios.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial patria.
- Banafo Akrong, G., Shao, Y., & Owusu, E. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Barrueta Soria, D. M. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Gestión Municipal del Distrito de Conchamarca, Huánuco 2021*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/d1aff250-4405-4899-a104-5527a2c8a604>
- Castañeda Quiroz, A. (2021). Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60515>
- Castañeda, S. (2022, enero 10). *Calidad de servicio: Qué es y cómo medirla en tu negocio*. Blog del E-commerce. <https://www.tiendanube.com/blog/calidad-de-servicio/>
- Castañeda, V. (2025). *La calidad en la gestión pública » Propuesta País*. <https://propuestapais.pe/noticia/la-calidad-en-la-gestion-publica/>
- Castro, J. (2022). *Calidad del servicio al cliente: Qué es, tipos y cómo medirlo*. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Chen Lo, Y., Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Freitas Macedo, A., & Rojas Arevalo, B. M. (2023). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios en la empresa Curacao, Iquitos*

2023.

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/9962>

García González, L. Á. (2017, febrero 2). *Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría.* gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

González, A. (2024, agosto 1). *Clima organizacional: ¿Qué elementos lo componen?* Integratec. <https://integratec.com/blog/clima-organizacional-elementos-principales.html>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*

Kamel Hossny, E., Alotaibi, H. S., Mahmoud, A. M., Elcokany, N. M., Seweid, M. M., Aldhafeeri, N. A., Abdelkader, A. M., & Abd Elhamed, S. M. (2023). Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership behaviors on intent to stay: A descriptive comparative study. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 5, 100147. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100147>

Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilanez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 139.

Mucha Ruiz, W. J. (2024). *Clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.*

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/10312>

OIT, O. I. del Trabajo. (2022, agosto 19). *La protección de los denunciantes de irregularidades en el sector de los servicios públicos | International Labour Organization.* <https://www.ilo.org/es/resource/otro/la-proteccion-de-los-denunciantes-de-irregularidades-en-el-sector-de-los>

- Rahman, F., Islam, Md. A., & Hadiuzzaman, Md. (2023). Paratransit service quality modeling reflecting users' perception-A case study in Dhaka, Bangladesh. *IATSS Research*, 47(3), 335-348. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2023.07.001>
- Ramírez Cueva, R. J., & Cobeñas Fernández, C. M. (2022). Clima organizacional en las instituciones gubernamentales. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(11), 37-47.
- Reina Andrade Evelyn Aracely & Macías Zambrano Nimia. (2024). El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. *ResearchGate*. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.705-727>
- Rodriguez Monlogortte, K. F., & Ruiz Méndez, I. (2023). *Clima organizacional y calidad de servicio al público en La Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2022*. <http://hdl.handle.net/20.500.14503/2485>
- Ruales Minango, A. A. (2021). *El clima organizacional y la calidad del servicio en los centros de educación Superior*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33001>
- Saavedra Melendez, K. del P., & Sanchez Rodriguez, A. J. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/5833>
- Salazar Rojas, V. N. (2020). El clima organizacional en las empresas del sector público. *Repositorio Académico USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8656>
- Sánchez Bracho, M. (2021). *Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo* | *Revista Científica UISRAEL*. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400>

- Tejada Llosa, H. C. (2024). Clima organizacional y la calidad de servicio en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Uchumayo 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/141314>
- Torres-Rubira, J. L., Escrig-Tena, A. B., & López-Navarro, M. A. (2023). Internalization of the 'Safety & Quality Assessment for Sustainability' System Motivations and performance in Spanish road transport firms. *Research in Transportation Business & Management*, 49, 100990. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.100990>
- Tuan, V. A., Van Truong, N., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166, 118-134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- UNIR, U. I. de la R. (2024). *Clima laboral: Cómo mejorar la productividad y retener talento*. Universidad Virtual | UNIR PE - Maestrías y Grados virtuales. <https://peru.unir.net/revista/ciencias-economicas/clima-laboral-organizacional/>
- Urbano Vega, J. L. (2021). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021*.
- Vega, M. C., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*, 11(22), Article 22. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Zendesk, C. (2022, diciembre 14). *Servicio de calidad: ¿Qué es la calidad y cómo debe ser?* Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		<b>Población y muestra</b>	
	¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025?	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.		Conformada por 50 trabajadores.	
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>			
Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	¿Cómo se relaciona la autonomía con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025?	Determinar cómo se relaciona la autonomía con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Existe relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	<b>Tipo:</b> Básica	Se realizó utilizando el SPSS 25, empleado para realizar análisis estadísticos descriptivos, como frecuencias y porcentajes.	Cuestionario
	¿Cómo se relaciona la cohesión con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025?	Determinar cómo se relaciona la cohesión con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Existe relación directa entre la cohesión y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	<b>Diseño:</b> No experimental transversal	Los resultados obtenidos fueron interpretados en términos de significancia estadística, empleando un nivel de confianza del 95% ( $\alpha = 0.05$ ).	
	¿Cómo se relaciona la confianza con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025?	Determinar cómo se relaciona la confianza con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.	Existe relación directa entre la confianza y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025.			

## 2. Instrumento de recolección de datos

### VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como fin determinar los niveles del clima organizacional, y evaluar los factores que puedan alterarlo con mayor incidencia en los trabajadores. Este cuestionario es ANÓNIMO, y es de carácter académico, por tanto, le solicitamos responder con sinceridad. Cada pregunta se marca con una "X" en la casilla que usted determine cuál de estos factores influyen en su familia y cuál es su frecuencia según el siguiente detalle: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

¡No hay respuestas correctas o incorrectas!

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Autonomía</b>					
1	¿Se le permite tomar decisiones relevantes relacionadas con su trabajo?					
2	¿Tiene flexibilidad para adaptar su horario laboral según sus necesidades?					
3	¿Recibe oportunidades de desarrollo profesional para incrementar sus habilidades y conocimientos?					
4	¿Siente que tiene poder para influir en las decisiones que afectan su área de trabajo?					
5	¿Puede organizar su trabajo de acuerdo con sus preferencias y métodos?					
	<b>Dimensión 2: Cohesión</b>					
6	¿Existe un ambiente de camaradería y compañerismo entre los empleados?					
7	¿Los diferentes departamentos colaboran de manera efectiva para alcanzar objetivos comunes?					

8	¿Los empleados confían y respetan mutuamente las opiniones y habilidades de sus colegas?					
9	¿Los empleados se apoyan unos a otros para lograr un buen desempeño laboral?					
10	¿La colaboración entre equipos y departamentos es fomentada y valorada por la dirección?					
	<b>Dimensión 3: Confianza</b>					
11	¿Los empleados confían en las decisiones y acciones de la dirección de la organización?					
12	¿Existe un alto nivel de confianza entre los colegas de trabajo en la organización?					
13	¿La comunicación en la organización es transparente y abierta en cuanto a la información relevante para los empleados?					
14	¿La dirección de la municipalidad demuestra coherencia entre lo que dice y lo que hace, generando confianza en los empleados?					
15	¿Los empleados se sienten cómodos al expresar sus opiniones y preocupaciones sin temor a represalias?					

Fuente: Tejada (2024).

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como fin determinar los niveles de la calidad de servicio, y evaluar los factores que puedan alterarlo con mayor incidencia en los trabajadores. Este cuestionario es ANÓNIMO, y es de carácter académico, por tanto, le solicitamos responder con sinceridad. Cada pregunta se marca con una "X" en la casilla que usted determine cuál de estos factores influyen en su familia y cuál es su frecuencia según el siguiente detalle: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

¡No hay respuestas correctas o incorrectas!

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>					
1	¿El servicio que brinda es consistente y confiable?					
2	¿Suele confiar en que su trabajo cumple con lo prometido?					
3	¿El servicio que brinda es de manera oportuna y sin retrasos?					
4	¿La municipalidad demuestra un alto nivel de precisión en la entrega del servicio?					
5	¿Siente que su carga de trabajo supera sus capacidades y recursos?					
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
6	¿Responde rápidamente a las solicitudes o preguntas que se realizan?					
7	¿Siente que puede obtener ayuda o asistencia cuando la necesita?					
8	¿Es receptivo y atento a las necesidades de la municipalidad?					
9	¿Recibe una atención rápida y eficiente cuando tiene algún problema o incidencia?					

10	¿Suele estar dispuesto a brindar soluciones y resolver las inquietudes de manera oportuna?					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
11	¿Se siente seguro/a al brindar los servicios ofrecidos por la municipalidad?					
12	¿La municipalidad le brinda medidas adecuadas para proteger su información personal y confidencial?					
13	¿Percibe que se toman precauciones necesarias para garantizar la seguridad en las instalaciones?					
14	¿Siente confianza en la capacidad de la municipalidad para manejar situaciones de emergencia de manera efectiva?					
15	¿Se siente protegido/a de posibles riesgos o incidentes mientras utiliza los servicios?					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>						
16	¿Suele mostrar comprensión y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los demás?					
17	¿Suele preocuparse genuinamente por el bienestar y satisfacción de sus compañeros?					
18	¿El personal demuestra interés en entender sus expectativas y preferencias?					
19	¿Escucha las inquietudes y ayuda a resolver cualquier problema que pueda surgir en su entorno laboral?					
20	¿Muestra una actitud amigable y cortés en todo momento?					

Fuente: adaptado de Tejada (2024).

### 3. Consentimiento Informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El plan de investigación titulado: **Clima organizacional y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Punchana 2025**; tiene como objetivo determinar cómo se relacionan el clima organizacional con la calidad de servicio, para lo que es necesario recolectar información con dos cuestionarios los cuales permitirán recolectar la información necesaria para el plan de investigación.

Solicito su colaboración, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así como todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Yo:

- He leído la información que se me ha entregado.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- Comprendo que mi participación es bajo mi voluntad.
- Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones:
  1. Cuando quiera.
  2. Sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Me han explicado este estudio de investigación y me han contestado todas mis preguntas. Comprendo la información descrita en este documento y accedo a la participación en forma voluntaria.

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

DNI N°: