



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI CONTAMANA 2023”**

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

**PRESENTADO POR:
WILSON JHONY MUCHA RUIZ**

**ASESOR:
Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ
2024**

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°111-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 12 días del mes de junio del año 2024, a horas 05:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI CONTAMANA 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°1168-2024-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas WILSON JHONY MUCHA RUIZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag. (Presidente)
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr. (Miembro)
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *SATISFACTORIAMENTE...*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *APROBADAS...* con la calificación *BUENA (15)*.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las *6:15 pm* del 12 de junio del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.
Presidente

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr.
Miembro

Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAUL REATEGUI PAREDES, Dr.
Asesor

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

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR



Lic. Adm. **DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.**
Presidente
CLAD- 006233



Lic. Adm. **DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr.**
Miembro
CLAD- 07161



Lic. Adm. **ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mag.**
Miembro
CLAD- 006609



Lic. Adm. **VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Dr.**
Asesor
CLAD- 01966

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_MUCHA RUIZ.pdf

AUTOR

WILSON JHONY MUCHA RUIZ

RECuento DE PALABRAS

9309 Words

RECuento DE CARACTERES

47680 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

979.8KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 19, 2024 2:04 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 19, 2024 2:05 AM GMT-5

● 27% de similitud general

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 24% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante. También a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento al Lic. Adm. Víctor Raul Reátegui Paredes, Dr., su experiencia, comprensión y paciencia.

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro.

También expreso mi gratitud a mis hermanos, quienes supieron brindarme su tiempo para escucharme y apoyarme, y a mis abuelos, quienes supieron estar cuando más los necesitaba.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18

3.2. Diseño muestral	19
3.3. Procedimientos de recolección de datos	20
3.4. Procesamiento y análisis de datos	21
3.5. Aspectos éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	40
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	43
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Clima organizacional	23
Tabla 2. Condiciones de Trabajo	24
Tabla 3. Relaciones dentro de la institución	25
Tabla 4. Formación y evaluación	27
Tabla 5. Comunicación	28
Tabla 6. Satisfacción en el puesto de trabajo	29
Tabla 7. Calidad de atención	30
Tabla 8. Conformidad	31
Tabla 9. Confiabilidad	32
Tabla 10. Rendimiento	34
Tabla 11. Calidad percibida	35
Tabla 12. Participación y competencia	36
Tabla 13. Prueba de normalidad de los datos procesados	37
Tabla 14. Relación entre el clima organizacional y calidad de atención	38

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Clima organizacional	23
Figura 2. Condiciones de Trabajo	24
Figura 3. Relaciones dentro de la institución	26
Figura 4. Formación y evaluación	27
Figura 5. Comunicación	28
Figura 6. Satisfacción en el puesto de trabajo	29
Figura 7. Calidad de atención	31
Figura 8. Conformidad	32
Figura 9. Confiabilidad	33
Figura 10. Rendimiento	34
Figura 11. Calidad percibida	35
Figura 12. Participación y competencia	36

RESUMEN

El informe tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. Se optó por un estudio tipo aplicada acompañado de un diseño no experimental, tomando como muestra a 89 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de información. Obteniendo como resultados que, el clima organizacional en dicha institución es calificada como inadecuada por el 50% de los encuestados, pues mayoría de los trabajadores expresan inseguridad laboral, insatisfacción con el horario y falta de involucramiento en decisiones y ven limitadas oportunidades de crecimiento profesional. Por otro lado, la calidad de atención en la Municipalidad es calificada como buena por el 50% de la muestra, ya que ofrecen el servicio solicitado en tiempos adecuados y siempre tienen información clara sobre los servicios que brindan, muestran una alta predisposición para resolver conflictos en su trabajo, responden con celeridad a las necesidades de los usuarios, y siempre mantienen una actitud de respeto hacia sus colegas. Finalmente, se determinó que existe una relación entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0,517 y una significancia estadística de 0,00 (positiva media).

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad, Atención al usuario.

ABSTRACT

The study objective of the report was to determine the relationship between the organizational climate and quality of care in the Provincial Municipality of Ucayali Contamana 2023. We opted for an applied type study accompanied by a non-experimental design, taking as a sample 89 workers, to whom a questionnaire was applied for the collection of information. Obtaining as results that, the organizational climate in this institution is qualified as inadequate by 50% of the respondents, since most of the workers express job insecurity, dissatisfaction with the schedule and lack of involvement in decisions and see limited opportunities for professional growth. On the other hand, the quality of care in the Municipality is rated as good by 50% of the sample, since they offer the requested service in adequate times and always have clear information about the services they provide, show a high predisposition to resolve conflicts in their work, respond quickly to the needs of users, and always maintain an attitude of respect towards their colleagues. Finally, it was determined that there is a relationship between the variables, with a correlation coefficient of 0.517 and a statistical significance of 0.00 (positive mean).

Keywords: Organizational climate, Quality, Customer service.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la atención al usuario son dos aspectos fundamentales para el éxito de cualquier entidad pública. Un clima organizacional saludable es esencial para mantener una cultura de trabajo productiva y motivada, mientras que una atención al usuario eficiente y eficaz es fundamental para satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar la imagen de la entidad (Ramirez et al., 2021).

Sin embargo, el clima organizacional y la atención al usuario en las entidades públicas del mundo son una preocupación creciente para los gobiernos; muchas entidades públicas carecen de una cultura orientada al usuario, pues a menudo tienen dificultades para obtener los servicios necesarios (Asio & Jimenez, 2020). Esto se debe a una falta de entrenamiento, recursos o comprensión de la organización por parte de los empleados, pues a menudo tienen una actitud negativa hacia los usuarios debido a una falta de empatía por sus necesidades y una falta de sensibilidad hacia los problemas que enfrentan (Chiang-Vega et al., 2021). Por otra parte, los usuarios a menudo experimentan una falta de respeto y confianza hacia la organización y sus empleados; estas situaciones contribuyen a un clima organizacional negativo que afecta el trabajo y la productividad en las entidades públicas (González et al., 2021).

El clima organizacional y la atención al usuario en las entidades públicas del Perú es un problema que se ha extendido a lo largo de los años. Esto se debe principalmente a la falta de recursos y el exceso de burocracia que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, además, el tema de la

corrupción también ha contribuido al deterioro de la atención al cliente y el clima organizacional (Vivar-Mendoza, 2020). Por ello, el problema es una preocupación cada vez mayor para el gobierno y los ciudadanos. Esto se debe a que el clima organizacional en las entidades públicas puede tener un impacto significativo en la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos (Anchay, 2021).

En el caso de la Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana, el clima organizacional ha estado afectado debido a una falta de comunicación entre los empleados, la falta de motivación y la falta de sentido de pertenencia. Esto se debe a que los empleados no sienten que su trabajo tenga un impacto real en la entidad, lo que a su vez genera una menor productividad. Por otro lado, la atención al usuario también ha presentado problemas, esto se debe a que muchas veces los empleados no están lo suficientemente capacitados para contestar preguntas, no hay un sistema de atención al cliente eficiente y no hay facilidades para la presentación de documentación necesaria para los trámites, esto genera una frustración en los usuarios, quienes sienten que su tiempo no es tenido en cuenta y no reciben una atención adecuada.

Frente a los desafíos identificados en la mencionada institución, surge la cuestión fundamental: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023? Asimismo, se plantean las siguientes cuestiones específicas: 1. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023?, 2. ¿Cómo está la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023?

A continuación, el estudio se propuso lograr el siguiente objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. Además, se establecieron los siguientes objetivos específicos: 1. Conocer el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. 2. Conocer la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.

Por otro lado, el estudio se justificó de la siguiente manera: la investigación resulto de suma importancia, ya que en el proceso de logró identificar deficiencias, para ello, se justificó teóricamente, pues los hallazgos de este estudio se pueden aplicar al desarrollo de conocimientos para elaborar propuesta de mejora para la municipalidad, en cuanto a la bibliografía, que apoyo para las consultas teóricas que otros estudiantes o docentes decidan realizar.

Del mismo modo, se justificó de manera práctica, pues la calidad de atención en las municipalidades es un factor clave para su buena imagen y desempeño. Una mejora en el clima organizacional puede contribuir significativamente a una mayor calidad de atención, ya que esto sirvió para futuras investigaciones.

Asimismo, se justificó metodológicamente, debido que en la investigación se evaluó el grado de implicación de los empleados con la calidad de servicio que se ofrece. Esto se logró mediante la realización y la aplicación de encuestas a los trabajadores. Estas encuestas ayudaron a obtener información/datos precisos y confiables.

El estudio de investigación resultó viable porque el investigador tuvo a su disposición los recursos necesarios, incluyendo recursos materiales y económicos. Los recursos financieros se utilizaron para sufragar los costos de las actividades que organizó. Durante la recopilación de información, los recursos fueron esenciales y se llevó a cabo a través de diversos métodos y equipos.

Durante el proceso de desarrollo del informe, se presentaron diversas limitaciones, como la aplicación de los instrumentos, dado que los trabajadores no disponían de tiempo suficiente. También hubo desconfianza al momento de proporcionar información. Para rectificar esa limitación, se procedió a una conversación con el encargado del área de Recursos Humanos para explicarle la relevancia del estudio y solicitar un espacio adecuado para aplicar el instrumento.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2021, se realizó una investigación tipo descriptivo - correlacional y un diseño no experimental, conformada por una población de estudio de 90 personas; la investigación determinó la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima. El autor concluyó que, el 61% considera que el clima organizacional es alto. De acuerdo a la percepción de las personas la calidad de servicio es alta con un 43.3%. Determinando que existe relación positiva y significativa entre clima organizacional y calidad de atención, corroborada por un coeficiente de 0.331 y un Significancia de 0,000; deduciendo que el sí existe un clima organizacional bueno se tendrá una buena calidad de servicio (Anchay, 2021).

En el 2020, se ejecutó un estudio de tipo aplicada con diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 450 usuarios de la Municipalidad; donde la investigación tuvo como objetivo como se relaciona la gestión municipal la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María. Concluyendo que, la calidad de atención que brindan los trabajadores de dicha institución es regular con un 31%, el 25% indica que es bueno y solo el 14% lo califica como malo. Respecto al resultado estadístico obtuvo un coeficiente de Pearson con 0,575 y una significancia de 0,000 (López, 2020).

En el 2020, se elaboró un estudio de tipo aplicada-descriptiva con diseño no experimental, conformada por una población de estudio de 350

personas; la investigación tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras en la en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en San Martín. Llegando a la conclusión que, el 80% menciona que la calidad de atención en la Municipalidad es un proceso que debe tener características que superen las expectativas de los usuarios, estas características deben ser efectivas por la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; por tanto, la institución no cumple los estándares pertinentes, por lo que se evidencia constantes quejas por parte de los usuarios en lo que respecta a la atención a esto le suma la ejecución deficiente (Ruíz, 2020).

En el 2020, se desarrolló un estudio tipo básico - descriptivo y diseño no experimental, constituida por 72 colaboradores de las diversas áreas siendo estos la población de estudio; la investigación tuvo como objetivo establecer la diferencia entre el clima organizacional del área de seguridad ciudadana en las municipalidades distritales de Carmen Alto y Jesús Nazareno. El autor concluyó que, el clima organizacional es calificado media por un 95% debido a que la interacción que se llevan dentro la institución entre trabajadores no es del todo óptima. Por tanto, se determinó que no existe diferencia significativa entre clima organizacional y el área de seguridad en la municipalidad, el cual ha sido corroborada por un coeficiente de 0.903 y una significancia de 0.000 (Sandoval, 2020).

En el 2020, se realizó un estudio aplicada-descriptiva con diseño no experimental, conformada por una población de 80 trabajadores; en donde tuvo como objetivo identificar si el clima organizacional se

relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayllay – Pasco. Llegando a la conclusión que, el 62% de los trabajadores señalan que el clima organizacional es regular, es decir, se puede inferir en la institución (Alberto, 2020).

1.2. Bases teóricas

Variable I: Clima organizacional

Según la teoría de Rensis Likert en 1968 en su teoría clima organizacional citado en Gautama (2022) establece que la conducta que se espera de los subordinados depende directamente de la manera de comportarse por parte de los administrativos y condiciones organizacionales que se presentan; Para este autor existen algunos factores que influyen en la percepción del clima organizacional como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional.

El clima organizacional es cómo se sienten los trabajadores acerca del ambiente de trabajo en la institución donde laboran; pues es un reflejo directo de las políticas y procedimientos que ha creado y cómo impactan en la experiencia del trabajador (Iglesias et al., 2020). También, el clima organizacional se refiere a la percepción duradera de un empleado sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la empresa para la que trabaja (Luna et al., 2019).

El clima organizacional resulta importante en una institución u organización porque ayuda a medir las percepciones de sus trabajadores sobre varios aspectos relacionados con el negocio, como

ambientes de trabajo, políticas, regulaciones, prácticas comerciales, patrones de comunicación. Por lo tanto, el equipo de gestión puede garantizar que los miembros de la institución se alineen con las metas, visiones y estrategias de la organización (Soto-Chávez et al., 2020).

Ante lo mencionado por Rozman & Strukelj (2021) indican que las instituciones tienen varios tipos de clima organizacional, las cuales son:

- i) Clima orientado a los trabajadores, se basa en una cultura organizacional que tiene un núcleo de valores que se enfoca eminentemente en el cuidado de sus trabajadores y sus resultados.
- ii) Clima orientado a las reglas, una cultura organizacional que proporciona un conjunto de reglas y estructura y otorga gran importancia al seguimiento de estas reglas y la atención a los detalles por parte de todos.
- iii) Clima orientado a la innovación, una institución que constantemente desarrolla e introduce nuevas formas de trabajar y procesos alienta a los trabajadores a hacer lo mismo para lograr resultados innovadores.
- iv) Clima orientado a objetivos, la institución que privilegia los valores y perfecciona los detalles de los procesos para lograr el resultado deseado.

Respecto a la variable clima organizacional será evaluada mediante cinco dimensiones propuestas por Albano et al. (2021), quienes señalan que el clima organizacional se define por la percepción de los empleados de cómo es la organización en términos de las condiciones laborales, procedimientos, las relaciones en la empresa, la fluidez de la comunicación, comportamiento y recompensas retribuidas.

Condiciones de Trabajo. Se refiere a la situación y condiciones en las que se desarrolla la actividad laboral, el cual abarca aspectos como las condiciones de iluminación, seguridad laboral, horario de trabajo y la disponibilidad de materiales y recursos (Albano et al., 2021). Según Salazar-Ponce et al. (2021) afirman que esta dimensión es importante para evaluar la calidad de vida general de los empleados y para comprender cómo las diferentes condiciones de trabajo pueden afectar el desempeño laboral y la productividad.

Relaciones dentro de la institución. Es el término utilizado para definir el proceso entre empleadores y empleados, gerencia y sindicatos para tomar decisiones en las organizaciones. Esto incluye indicadores como las relaciones con los superiores y compañeros, la fomentación del trabajo en equipo, la motivación y ayuda mutua entre los miembros (Albano et al., 2021).

Formación y evaluación. Se refiere a la provisión de programas sistemáticos para mejorar la capacitación, el desarrollo y el rendimiento individual y grupal. Se centra en el desarrollo de competencias, conocimientos, capacitación, evaluación de desempeño y seguimiento del crecimiento laboral del personal en la institución (Albano et al., 2021).

Comunicación. Los líderes deben establecer un medio de comunicación eficaz para promover un clima organizacional positivo, donde los miembros de la organización se sientan cómodos al compartir sus opiniones y contribuir al éxito de la empresa (Carhuavilca y Silva, 2021). Esta dimensión comprende si al colaborador se le ha brindado

información del puesto de trabajo, la difusión de reglas y regulaciones, la definición de objetivos y el diálogo entre miembros (Albano et al. 2021).

Satisfacción en el puesto de trabajo. Se refiere a la percepción de los empleados sobre el trabajo que realizan. Esta dimensión incluye el conocimiento de las responsabilidades y tareas, la autonomía que le brinda la institución en su trabajo, el crecimiento laboral, la oportunidad de desarrollo profesional, promociones internas y remuneración (Albano et al. 2021).

Variable II: Calidad de atención

En la teoría de Humet en el 2001 en su teoría calidad de atención citado en Tupac et al. (2021) mencionan las ventajas y las complicaciones de las actividades, donde se clasifica la calidad en tres aspectos que se conectan y dependen de una de otra, el procedimiento alude a la información y mediaciones aplicadas a abordar el problema que presente el usuario, lo relacional exhibe la relación que existe entre la institución y el usuario, por ello, el confort es el clima, el lugar que se le brindará durante la atención.

Calidad de atención implica brindar un servicio eficiente, rápido y amigable a los usuarios que acuden a la institución, así como establecer relaciones sólidas con ellos (Morales, 2017). También implica responder a los problemas de los usuarios a tiempo y manejar cualquier queja rápidamente (Sotirios *et al.*, 2022). Además, la calidad de atención es un proceso de mejora continua que abarca en todas las áreas de una

institución, pues la calidad de atención es el acto de como el personal se desenvuelve al momento de interactuar con el usuario, ya el propósito es lograr que el cliente quede satisfecho (Jaramillo-Jimbo et al., 2020).

La calidad de atención en municipalidades es importante, por que ayuda a garantizar que los ciudadanos reciban un trato justo, amable y eficiente en el uso de los servicios municipales. Esto les permite tener una imagen positiva de la municipalidad y, en última instancia, contribuir al desarrollo de la comunidad. Una atención de calidad en las municipalidades también puede ser un factor clave para mejorar la satisfacción de los ciudadanos. Esto asegura que los ciudadanos reciban un trato respetuoso y amable por parte de los empleados de la municipalidad (Sarmiento y Paredes, 2019).

Los métodos para garantizar una calidad de atención al usuario, se debe tener en cuenta los siguientes pasos, que pueden ayudar a brindar una sólida calidad de atención al usuario: a) Establecer estándares de servicio, establecer estándares de calidad de servicio para los funcionarios municipales y establecer un mecanismo para medir el nivel de cumplimiento de los mismos. b) Formación de los funcionarios, proporcionar formación continua a los funcionarios sobre cómo mejorar la calidad del servicio. Esta formación puede incluir lecciones sobre ética, trabajo en equipo, comunicación eficaz y liderazgo. c) Escuchar a los ciudadanos, involucra a los ciudadanos en el proceso de mejora de la calidad del servicio. d) Capturar la información, utilizar herramientas para la recopilación de datos para monitorizar la calidad del servicio. e)

Establecer un sistema de recompensa, para los funcionarios que ofrezcan servicios de alta calidad (Quimi, 2019).

Del libro “*Calidad y servicio Conceptos y herramientas*” de Vargas y Aldana publicado en el 2015 citado por Morales (2017), la calidad de atención se evalúa en base de cinco componentes, conformidad, confiabilidad, rendimiento, calidad percibida y participación-competencia, cada uno de estas dimensiones posee una serie de indicadores que permiten un mejor análisis para la variable.

Conformidad, se refiere a la medida en que los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas, el cual incluye los siguientes factores: la rapidez del servicio que se debe brindar, el grado en que la empresa destina los recursos adecuados para proporcionar el servicio y la información clara y precisa sobre los servicios disponibles (Morales, 2017; Charry y Flores, 2021).

Confiabilidad, se refiere a la gestión eficaz de la priorización de la necesidad, la solución de demandas y la prestación de servicios burocráticos (Morales, 2017). Esto implica que los usuarios puedan confiar en que sus necesidades y demandas serán tratadas de manera oportuna, precisa y eficaz (Lee & Lee, 2019).

Rendimiento, se refiere a la habilidad de un trabajador para proporcionar un servicio efectivo y adecuado para satisfacer las necesidades del usuario. Esta dimensión se evalúa en base a la capacidad de resolver conflictos, inspirar confianza y responder rápidamente (Morales, 2017; Charry y Flores, 2021).

Calidad percibida, se define como la percepción general que un usuario tiene de un servicio de atención, basada en los siguientes elementos: trato respetuoso, trato cordial, lenguaje claro y disposición para ayudar (Morales, 2017).

Participación y competencia, consiste en que el personal para brindar una atención adecuada y mejoren continuamente en todas las actividades dentro de la institución deberá estar capacitado para resolver conflictos o dudas del cliente, mostrar una imagen de ética, poseer competencias profesionales para su cargo y tener dominio laboral (Morales, 2017; Charry y Flores, 2021).

1.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional. Se refiere al ambiente general dentro de una institución, incluyendo los niveles de satisfacción, compromiso, motivación y productividad de los trabajadores; también es la percepción que tienen los trabajadores sobre la institución, el trabajo y el ambiente en el que trabajan (Luna et al., 2019).

Calidad de atención. se refiere al grado en el que la atención recibida por un cliente satisface sus necesidades y expectativas. Esto significa que la atención debe ser profesional, amable, eficiente y oportuna (Jaramillo-Jimbo et al., 2020).

Sistema de recompensa. es un conjunto de prácticas, programas, herramientas y procesos que premian los funcionarios por comportamientos y resultados específicos (Sotirios *et al.*, 2022).

Expectativas. Son definiciones específicas de lo que se espera que alguien haga o logre; estos pueden definirse como objetivos a alcanzar, niveles de rendimiento a alcanzar o comportamientos esperados (Gautama, 2022).

Empatía. Es la capacidad de comprender, sentir y compartir los sentimientos de los demás, capacidad de ver el mundo desde la perspectiva de otro y sentir lo que está sintiendo (López, 2020).

Innovación. Es el proceso de crear nuevas ideas, productos o servicios para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente; esto se puede lograr mediante el uso de nuevas tecnologías, la mejora de procesos existentes, la creación de nuevos productos o servicios o la apertura de nuevos mercados (Rožman & Štrukelj, 2021).

Reclutamiento interno. Se refiere al proceso de seleccionar y contratar nuevos trabajadores para un puesto vacante dentro de una institución; esto implica promover a los trabajadores actuales para llenar cargos de mayor responsabilidad (Charry y Flores, 2021).

Burocrática. Es el conjunto de reglas, procedimientos y normas establecidas para la organización y la gestión de una institución (Morales, 2017).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.

Hipótesis específicas

Hi₁: El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023, es de nivel inadecuado.

Hi₂: La calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023, es mala.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Calidad de atención

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Clima organizacional	El clima organizacional se define por la percepción de los empleados de cómo es la organización en términos de prácticas, condiciones, procedimientos, comunicación, comportamiento y recompensas retribuidas (Albano et al. 2021).	Cualitativa	Condiciones de iluminación	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.
			Seguridad				
			Horario de trabajo				
			Disponibilidad de materiales y recursos				
			Relación con los superiores				
			Relaciones con compañeros				
			Trabajo en equipo				
			Motivación				
			Ayuda mutua				
			Competente				
			Conocimientos				
			Capacitación				
			Evaluación de desempeño				
			Seguimiento				
			Información del puesto de trabajo				
			Difusión de reglas y regulaciones				
			Definición de objetivos				
			Diálogo entre miembros				
Responsabilidades y tareas claras							
Autonomía							
Crecimiento laboral							
Oportunidad de desarrollo profesional							
Promociones internas							
Remuneración							

Calidad de atención	Calidad de atención implica brindar un servicio eficiente, rápido y amigable a los usuarios que acuden a la institución, así como establecer relaciones sólidas con ellos (Morales, 2017).	Cualitativa	Rapidez del servicio	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.
			Asignación de recursos				
			Información de los servicios				
			Priorización de la necesidad				
			Soluciones de demandas				
			Prestación de servicios burocráticos				
			Resolución de conflictos				
			Capacidad de inspirar confianza				
			Capacidad de respuesta				
			Trato respetuoso				
			Trato cordial				
			Lenguaje claro				
			Disposición para ayudar				
			Personal capacitado				
			Ética				
Competencias profesionales							
Dominio laboral							

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

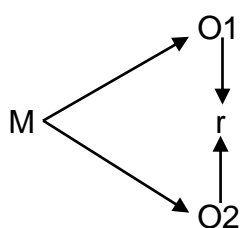
3.1. Tipo y diseño

Según su propósito, la investigación correspondió a una investigación aplicada, ya que este tipo de estudio tenía como principal finalidad la resolución de problemas situacionales y la mejora del clima organizacional y la calidad de atención (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

En la investigación se optó por un nivel descriptivo – correlacional, puesto que el objetivo fue describir el comportamiento de ambas variables con el fin de confirmar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Con base en la teoría de Hernández-Sampieri Mendoza (2018), se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que se realizó un estudio sin la manipulación deliberada de las variables, y se limitaron a analizar los fenómenos en su contexto natural para luego examinarlos.

El diagrama representativo del diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

O1: Clima organizacional

O2: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

3.2. Diseño muestral

Población: La población considerada en la investigación estuvo conformada por 116 trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Contamana. Esta información fue corroborada por los RR. HH de la institución.

Criterios de selección:

Inclusión:

- Trabajadores que actualmente se encuentren laborando en la municipalidad.
- Trabajadores contratados y nombrados.
- trabajadores que desean colaborar con el estudio.

Exclusión:

- Trabajadores que tengan laborando menos de dos meses.
- Trabajadores que se encuentren en periodo de vacaciones.
- Trabajadores que no quieran formar parte del estudio.

Muestra: Debido a la cantidad de la población, se vio necesario hacer uso de la formula, con la finalidad de obtener una muestra, que es el siguiente:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) $(1 - p) = 0.5$

(N) Población: 116

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{116 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(116 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{111.4064}{1.25}$$
$$n = 89$$

Entonces, la muestra de estudio estuvo constituida por 89 trabajadores.

Muestreo: Habiendo obtenido la muestra, el tipo de muestreo que se empleó fue el probabilístico, ya que se utilizó la fórmula de probabilidad, a través de la cual se obtuvo una muestra representativa de la población.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para el procesamiento de información, se realizaron los siguientes pasos: en primer lugar, se tuvieron los instrumentos previamente establecidos, los cuales fueron validados mediante el juicio de tres expertos. Después, se solicitó el permiso pertinente al jefe del área de RR. HH., con quien se mantuvo una breve conversación para acordar la fecha y hora en la que se aplicaría el cuestionario. Durante esta charla, se explicó la relevancia y el propósito del estudio. Una vez alcanzado un acuerdo, el día estipulado se llevó a cabo la encuesta, congregando a los trabajadores en un espacio amplio para su comodidad. Antes de iniciar, se ofreció una breve introducción para aclarar cómo debían completar el cuestionario y enfatizar la importancia de su participación consciente y responsable. Esta encuesta tuvo una duración de 25 minutos.

En la investigación que se llevó a cabo, se empleó la **técnica** de la encuesta, la cual permitió conocer la percepción de los trabajadores encuestados acerca del clima organizacional y la calidad de atención.

Respecto al **instrumento**, se utilizó un cuestionario compuesto por ítems relacionados con las variables de estudio. El cuestionario sobre el clima organizacional se conformó de 24 ítems, dirigidos hacia sus distintas dimensiones. Por su parte, la variable de calidad de atención contó con 17 ítems, estructurados según sus dimensiones. Estos ítems fueron respondidos mediante una escala de Likert con cinco opciones de respuesta.

Es importante destacar que, para la **validación** de los instrumentos, se requirió la opinión de tres expertos, quienes evaluaron la coherencia, claridad y relevancia de los ítems presentados en el cuestionario.

La **confiabilidad** de los instrumentos que se utilizaron en ese trabajo de investigación se determinó mediante el estadístico Alfa de Cronbach, estableciendo un margen óptimo de 0.7.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron dos herramientas esenciales para procesar los datos obtenidos de los instrumentos que se aplicaron a la muestra. Las tabulaciones de datos fueron recolectadas mediante el programa Excel, el cual proporcionó las tablas y figuras resumidas para una mejor comprensión. En el programa SPSS, se evaluó el grado de confiabilidad de los datos, se llevó a cabo la prueba de normalidad y se estableció la relación entre las dos variables de investigación. Dado que se manejó

una población mayor de 50, se empleó la estadística de correlación Kolmogorov-Smirnov de acuerdo con la proporción de la población.

Cabe precisar que la tabla resumen de cada variable sufrió un cambio en la valoración de las opciones de respuesta. Es decir, se ha recodificado la denominación, en la variable clima organizacional la opción nunca paso a ser muy inadecuada, casi nunca a inadecuada, a veces a regular, casi siempre a adecuada y siempre a muy adecuada. En la variable calidad de atención, la opción nunca paso a ser muy mala, casi nunca a mala, a veces a regular, casi siempre a buena y siempre a muy buena.

Finalmente, las tablas y figuras se dividieron en dos grupos: resultados descriptivos, que mostraron tablas de frecuencia y porcentaje de las variables y dimensiones; y resultados inferenciales, que comprendieron la prueba de normalidad y la correlación de las variables.

3.5. Aspectos éticos

La investigación se manejó según criterios específicos, así como para demostrar la veracidad de los datos en el estudio. Se utilizaron los estándares de citación de la 7ª edición de las normas APA, con el objetivo de respetar los derechos de cada autor y evitar acusaciones de plagio. Por lo tanto, el investigador fue responsable de tratar los datos con meticulosidad y de proteger las respuestas de los trabajadores encuestados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Conocer el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.

Tabla 1.

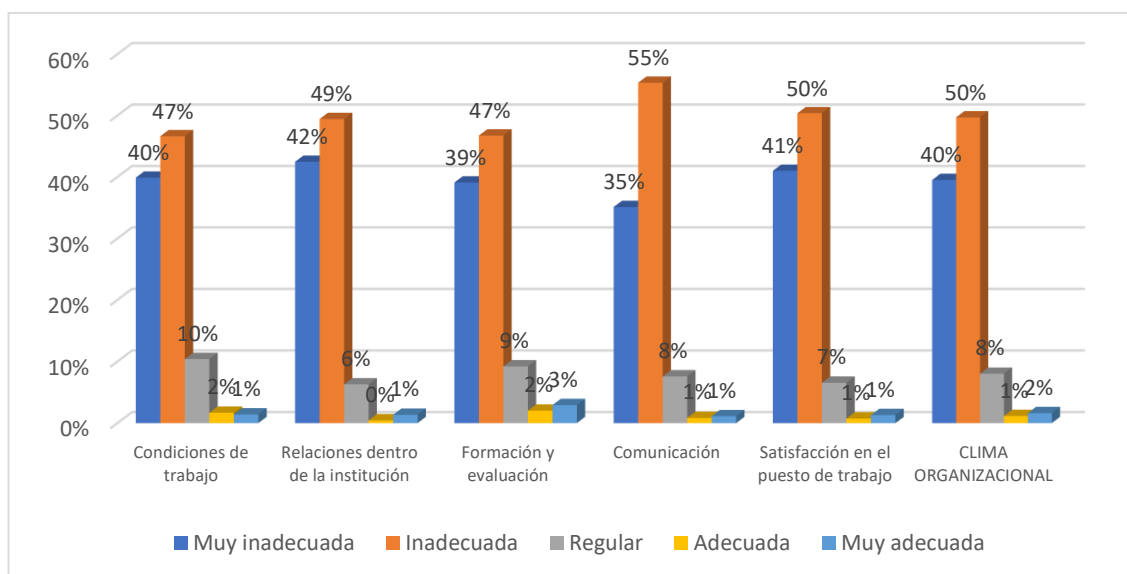
Clima organizacional

	Muy inadecuada		Inadecuada		Regular		Adecuada		Muy adecuada	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Condiciones de trabajo	36	40%	42	47%	9	10%	2	2%	1	1%
Relaciones dentro de la institución	38	42%	44	49%	6	6%	0	0%	1	1%
Formación y evaluación	35	39%	42	47%	8	9%	2	2%	3	3%
Comunicación	31	35%	49	55%	7	8%	1	1%	1	1%
Satisfacción en el puesto de trabajo	37	41%	45	50%	6	7%	1	1%	1	1%
CLIMA ORGANIZACIONAL	35	40%	44	50%	7	8%	1	1%	1	2%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 1.

Clima organizacional



Resultados porcentuales de la tabla 1

De acuerdo a los datos proporcionados, los trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023, evaluaron el nivel de clima organizacional como inadecuada (50%), seguido del 40% que lo evaluó como muy inadecuada, y tan solo un 2% lo evaluó como muy adecuado. Esto indica que la mayoría de los trabajadores están experimentando un clima organizacional poco favorable, junto a falencias identificadas en las dimensiones evaluadas.

Tabla 2.

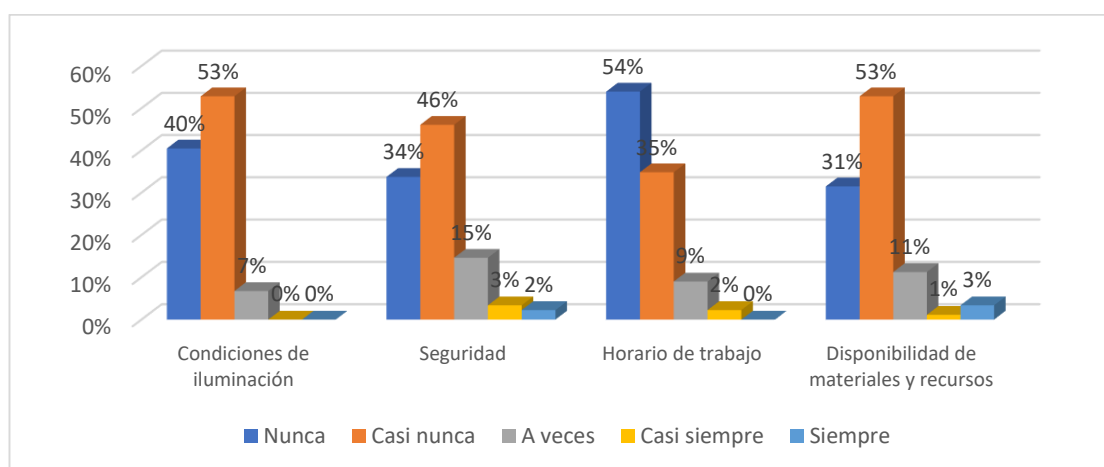
Condiciones de Trabajo

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Condiciones de iluminación	36	40%	47	53%	6	7%	0	0%	0	0%
Seguridad	30	34%	41	46%	13	15%	3	3%	2	2%
Horario de trabajo	48	54%	31	35%	8	9%	2	2%	0	0%
Disponibilidad de materiales y recursos	28	31%	47	53%	10	11%	1	1%	3	3%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 2.

Condiciones de Trabajo



Resultados porcentuales de la tabla 2

De acuerdo a los datos, los trabajadores de las áreas administrativas indican que casi nunca tienen condiciones de iluminación que les permiten desempeñar su trabajo con normalidad (53%), una parte menor nunca las tienen (40%), por otro lado, el 46% afirman nunca tener la confianza de que sus puestos son seguros, seguido por 34% que afirman nunca tener esta certeza. Asimismo, el 54% de ellos afirman nunca estar conforme con el horario, el 35% casi nunca; por último, el 53% manifiestan que casi nunca tienen los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo, y el 31% afirman que nunca tienen.

Tabla 3.

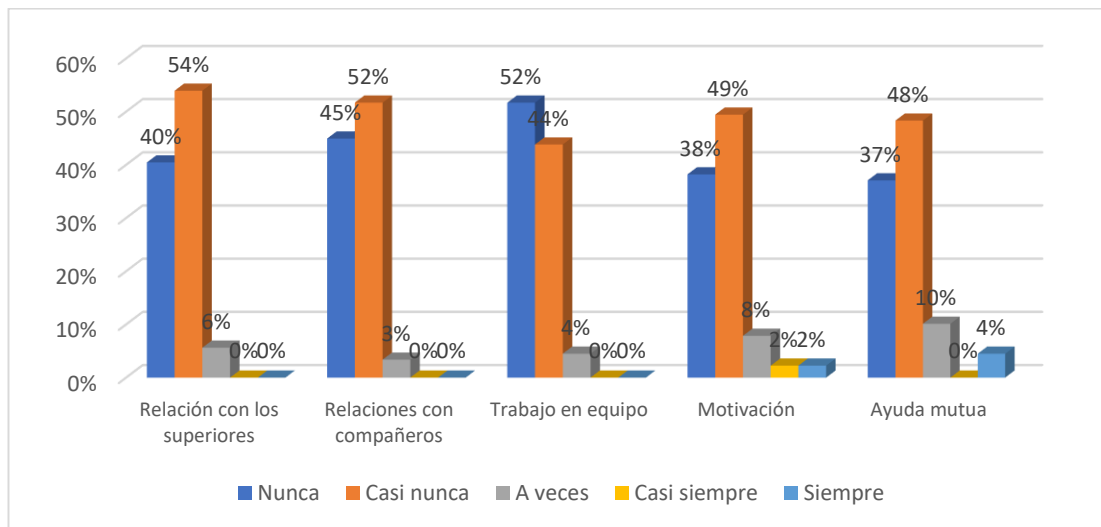
Relaciones dentro de la institución

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Relación con los superiores	36	40%	48	54%	5	6%	0	0%	0	0%
Relaciones con compañeros	40	45%	46	52%	3	3%	0	0%	0	0%
Trabajo en equipo	46	52%	39	44%	4	4%	0	0%	0	0%
Motivación	34	38%	44	49%	7	8%	2	2%	2	2%
Ayuda mutua	33	37%	43	48%	9	10%	0	0%	4	4%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 3.

Relaciones dentro de la institución



Resultados porcentuales de la tabla 3

Según la tabla y figura, el 54% de los trabajadores indican que casi nunca tienen una buena relación con sus responsables directos y directivos, seguido del 40% indica nunca la tienen; por su parte, el 52% casi nunca mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, seguido del 45% que no las mantiene nunca; por otro lado, 52% de las personas respondió que nunca estaría dispuesto a realizar un esfuerzo extra, el 44% casi nunca. Por otro lado, el 49% indican que casi nunca reciben motivación por parte de los directivos y gerentes para cumplir los trabajos o proyectos dentro de plazos, mientras un 38% indicó que nunca son motivados, finalmente, el 48% afirman que su jefe casi nunca les consulta su punto de vista ante una decisión, el 37% mencionan que nunca se les pide su opinión.

Tabla 4.

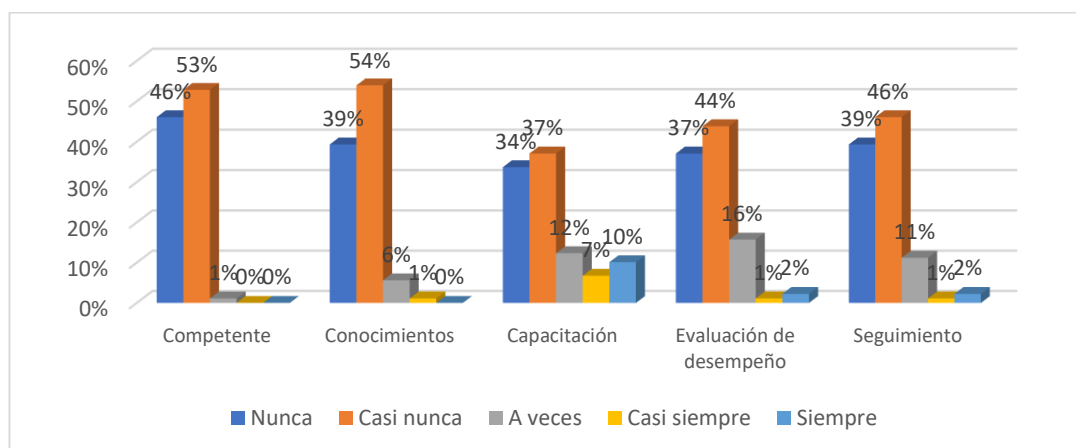
Formación y evaluación

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Competente	41	46%	47	53%	1	1%	0	0%	0	0%
Conocimientos	35	39%	48	54%	5	6%	1	1%	0	0%
Capacitación	30	34%	33	37%	11	12%	6	7%	9	10%
Evaluación de desempeño	33	37%	39	44%	14	16%	1	1%	2	2%
Seguimiento	35	39%	41	46%	10	11%	1	1%	2	2%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 4.

Formación y evaluación



Resultados porcentuales de la tabla 4

Dada a la tabla y figura 4, se evidencia que el 53% de los trabajadores señalan que casi nunca son capaces de ejecutar sus tareas actuales, mientras que el 46% nunca son capaces de ejecutar sus tareas actuales. Asimismo, el 54% de los encuestados casi nunca disponen de los conocimientos necesarios para realizar su trabajo con calidad, el 39% nunca los tienen. Por otro lado, el 37% de los trabajadores dijeron que casi nunca reciben capacitaciones, un 34% nunca. Además, el 44% de los trabajadores indicó que casi nunca

consideran adecuados los criterios de evaluación, el 37% indicó que nunca. Para terminar, se evidencia que el 46% de los trabajadores indicaron que su responsable casi nunca les hace un seguimiento de su desarrollo, el 39% indicaron que nunca lo hacen.

Tabla 5.

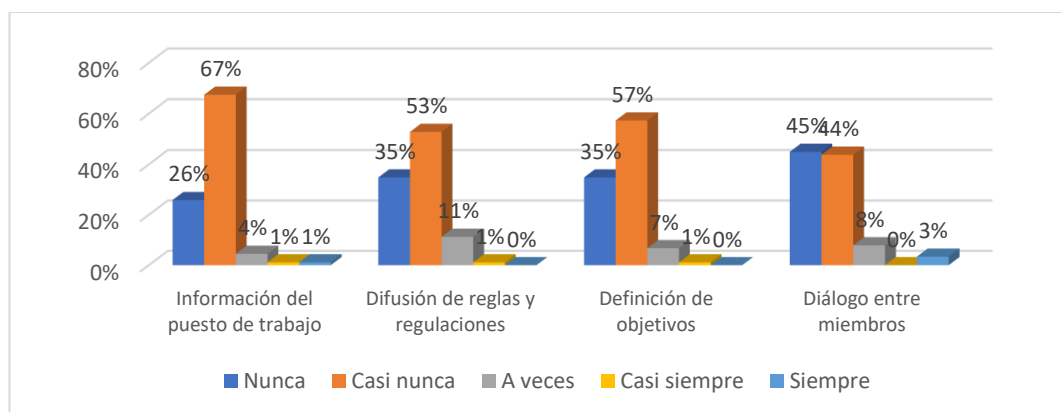
Comunicación

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información del puesto de trabajo	23	26%	60	67%	4	4%	1	1%	1	1%
Difusión de reglas y regulaciones	31	35%	47	53%	10	11%	1	1%	0	0%
Definición de objetivos	31	35%	51	57%	6	7%	1	1%	0	0%
Diálogo entre miembros	40	45%	39	44%	7	8%	0	0%	3	3%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 5.

Comunicación



Resultados porcentuales de la tabla 5

En la tabla y figura 5, se ha logrado identificar que el 67% de los trabajadores indican que casi nunca recibieron suficiente información sobre el área donde trabajan y la función que realizan, el 26% nunca recibieron suficiente información al respecto. Por su parte, el 53% de los empleados indicaron que

casi nunca cumplen con las reglas y regulaciones internas de la empresa, seguido por el 35% que nunca las cumple. Por cuanto, el 57% indicó que casi nunca se siente satisfecho con la claridad con la que se definen los objetivos por parte de su responsable, el 35% indican que nunca. Por último, el 45% de los trabajadores indican que nunca se fomenta el diálogo, el 44% señaló casi nunca.

Tabla 6.

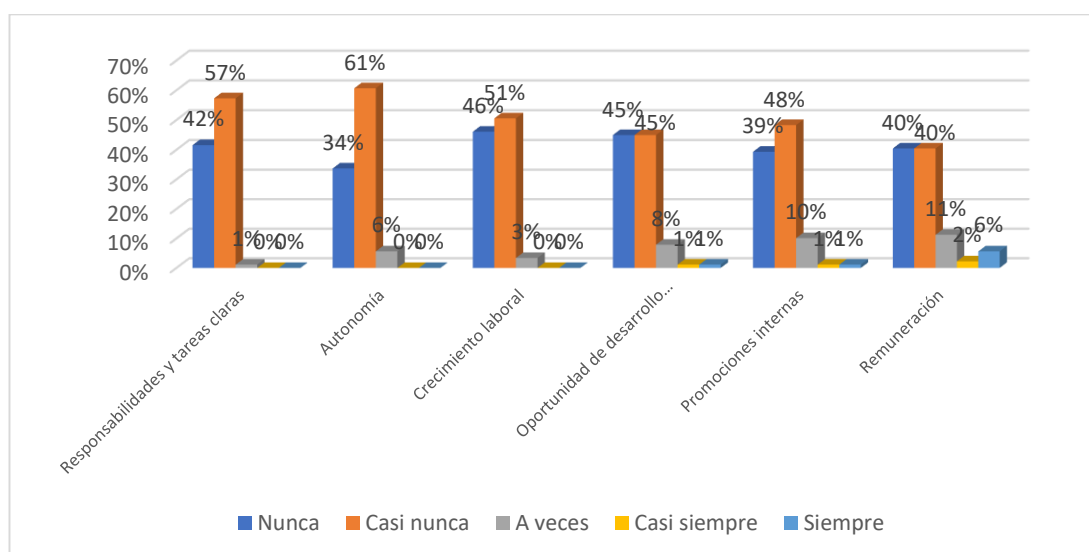
Satisfacción en el puesto de trabajo

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responsabilidades y tareas claras	37	42%	51	57%	1	1%	0	0%	0	0%
Autonomía	30	34%	54	61%	5	6%	0	0%	0	0%
Crecimiento laboral	41	46%	45	51%	3	3%	0	0%	0	0%
Oportunidad de desarrollo profesional	40	45%	40	45%	7	8%	1	1%	1	1%
Promociones internas	35	39%	43	48%	9	10%	1	1%	1	1%
Remuneración	36	40%	36	40%	10	11%	2	2%	5	6%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 6.

Satisfacción en el puesto de trabajo



Resultados porcentuales de la tabla 6

Tal y como se evidencia en la tabla y figura 6, se ha logrado evidenciar que el 57% de los trabajadores casi nunca tienen claro cuáles son sus tareas y responsabilidades, el 42% nunca lo tienen claro. Seguido se observa que el 61% de los trabajadores casi nunca tiene autonomía para llevar a cabo su trabajo, el 34% indicaron que nunca lo tienen. Por otro lado, el 51% afirman que casi nunca reciben retos ni la oportunidad de seguir mejorándose y el 46% indica nunca. Asimismo, el 45% indicó que casi nunca tienen oportunidad de desarrollarse profesionalmente en la institución, el otro 45% afirmó que nunca la tienen. Por su parte, el 48% respondieron que las promociones internas casi nunca se realizan de manera justa, seguido por el 39% indica que nunca. Finalmente, el 40% de los trabajadores indican que casi nunca su remuneración es adecuada, el 30% indican que nunca les parece adecuada.

Conocer la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.

Tabla 7.

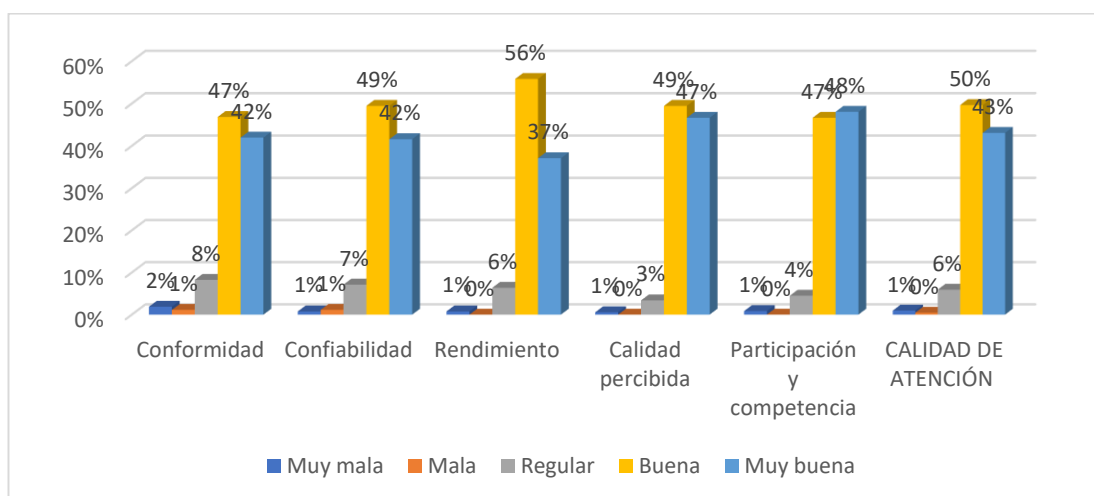
Calidad de atención

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conformidad	2	2%	1	1%	7	8%	42	47%	37	42%
Confiabilidad	1	1%	1	1%	6	7%	44	49%	37	42%
Rendimiento	1	1%	0	0%	6	6%	50	56%	33	37%
Calidad percibida	1	1%	0	0%	3	3%	44	49%	42	47%
Participación y competencia	1	1%	0	0%	4	4%	42	47%	43	48%
CALIDAD DE ATENCIÓN	1	1%	0	0%	5	6%	44	50%	38	43%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 7.

Calidad de atención



Resultados porcentuales de la tabla 7

En la tabla y figura 7 acerca del nivel de calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana encontramos que: el 50% ha percibido como buena la atención, seguido el 48% lo califican como muy buena, asimismo, el 6% como regular y un mínimo porcentaje refiere que es muy mala (1%). Aunque las respuestas hallan sido positivas es importante prestar atención a las opiniones menos favorables para continuar mejorando y asegurando una atención de alta calidad para todos los ciudadanos.

Tabla 8.

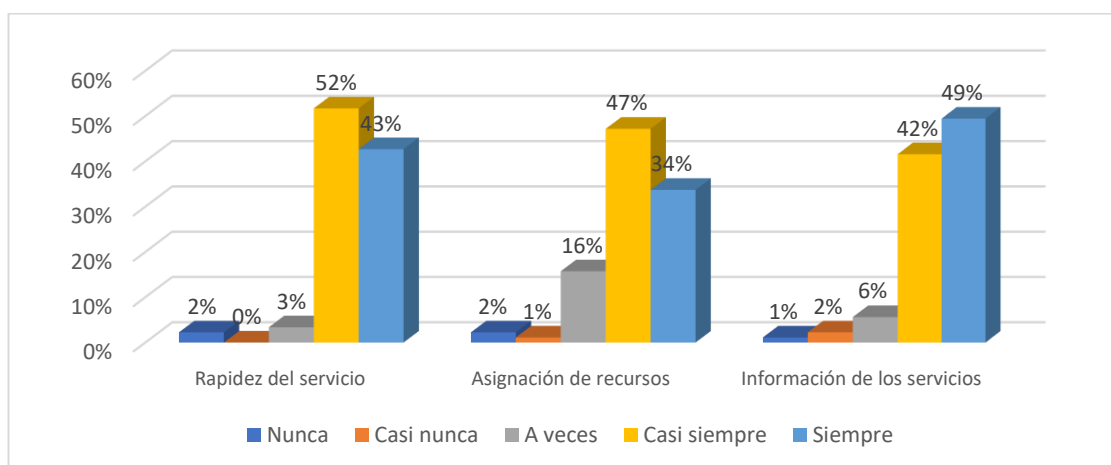
Conformidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rapidez del servicio	2	2%	0	0%	3	3%	46	52%	38	43%
Asignación de recursos	2	2%	1	1%	14	16%	42	47%	30	34%
Información de los servicios	1	1%	2	2%	5	6%	37	42%	44	49%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 8.

Conformidad



Resultados porcentuales de la tabla 8

En la tabla y figura 8, de la totalidad de encuestados se evidencia que, el 52% de los trabajadores que manifiestan que casi siempre realizan el servicio solicitado en un plazo adecuado, el 43% siempre lo hacen; asimismo, el 47% casi siempre cuentan con los recursos y materiales necesarios para la atención y llevar a cabo su trabajo, seguido el 34% siempre cuentan, además, el 49% señalan que siempre informan adecuadamente de los servicios que ofrecen, el 42 casi siempre lo hacen.

Tabla 9.

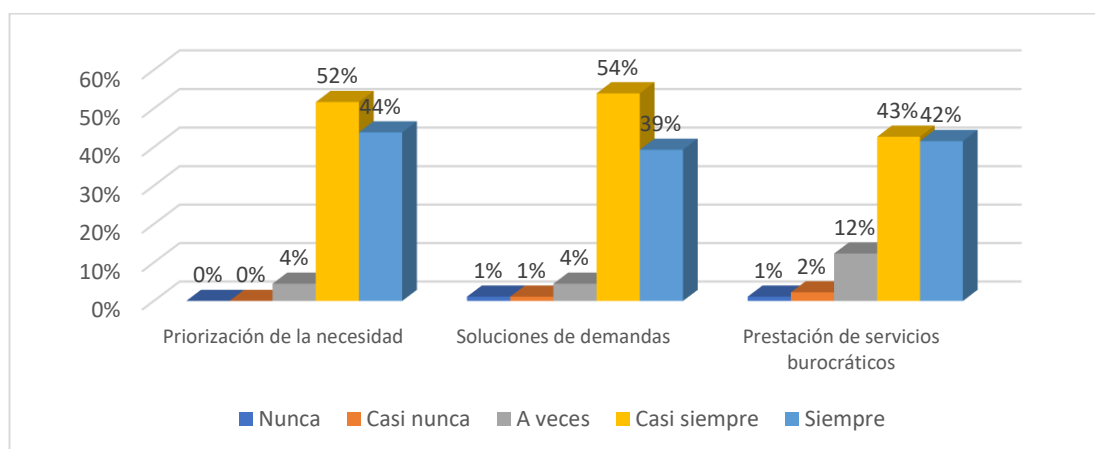
Confiabilidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Priorización de la necesidad	0	0%	0	0%	4	4%	46	52%	39	44%
Soluciones de demandas	1	1%	1	1%	4	4%	48	54%	35	39%
Prestación de servicios burocráticos	1	1%	2	2%	11	12%	38	43%	37	42%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 9.

Confiabilidad



Resultados porcentuales de la tabla 9

La Tabla y figura 9, muestra los resultados de la dimensión Confiabilidad, pues el 52% señalan que casi siempre se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada, seguido de siempre en un porcentaje de 44%. Asimismo, el 54% de los trabajadores indican que casi siempre se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas, seguido de ello, el 39% de los trabajadores indican que siempre se ha solucionado. Finalmente, el 43% de los trabajadores de la municipalidad opinan que la prestación del servicio en la municipalidad es casi siempre burocrática, el 42% es siempre burocrática.

Tabla 10.

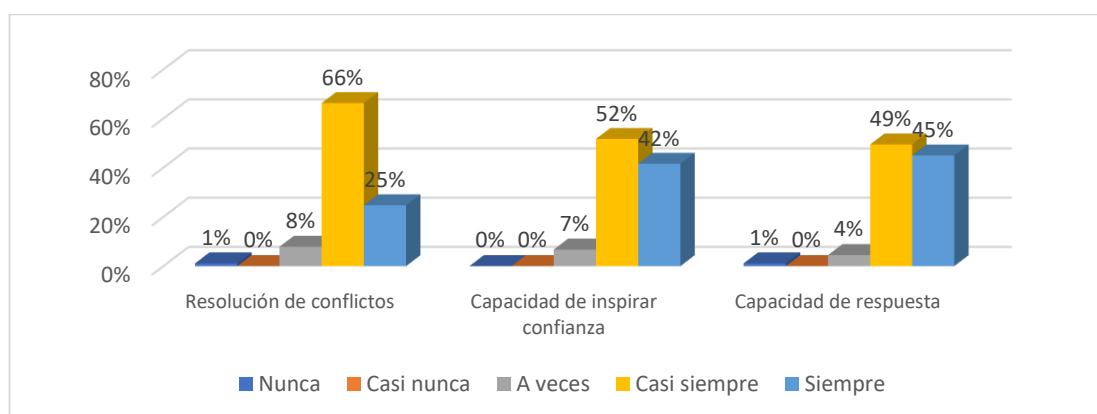
Rendimiento

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Resolución de conflictos	1	1%	0	0%	7	8%	59	66%	22	25%
Capacidad de inspirar confianza	0	0%	0	0%	6	7%	46	52%	37	42%
Capacidad de respuesta	1	1%	0	0%	4	4%	44	49%	40	45%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 10.

Rendimiento



Resultados porcentuales de la tabla 10

Tal como se evidencia en la tables, se observa que el 66% de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre se involucran en resolver los conflictos o incidentes que se presentan en su trabajo, el 25% respondieron que siempre. Por otro lado, el 52% indicaron que sus compañeros casi siempre inspiran confianza y muestran buena disposición para atender al usuario, el 42% indicaron que lo hacen siempre. Por último, el 49% de los encuestados afirman que casi siempre responden rápidamente las necesidades y

problemas de los usuarios; el 45% de los trabajadores indican que siempre lo hacen.

Tabla 11.

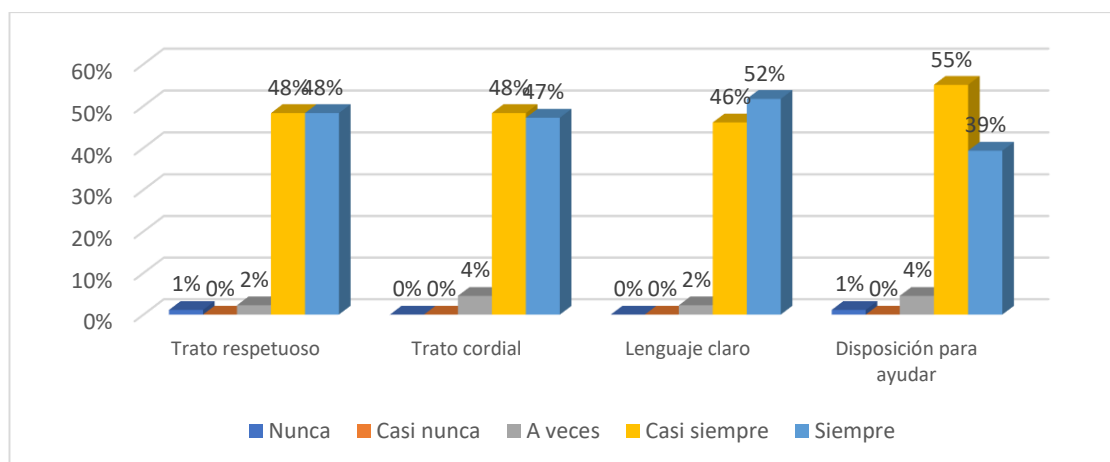
Calidad percibida

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Trato respetuoso	1	1%	0	0%	2	2%	43	48%	43	48%
Trato cordial	0	0%	0	0%	4	4%	43	48%	42	47%
Lenguaje claro	0	0%	0	0%	2	2%	41	46%	46	52%
Disposición para ayudar	1	1%	0	0%	4	4%	49	55%	35	39%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 11.

Calidad percibida



Resultados porcentuales de la tabla 11

En la presente tabla se puede observar que el 48% de los encuestados siente que sus compañeros muestran respeto casi siempre y otro 48% siente que lo hacen siempre. Por su parte, el 48% de los trabajadores indican que casi siempre su compañero demuestra un trato cordial cuando atienden a los usuarios y el 47% de los trabajadores siempre lo hace. Seguidamente, el 52%

indican que siempre sus compañeros están expresándose en un lenguaje comprensible cuando atienden a un usuario, mientras el 46% señalan que casi siempre lo hacen. Además, el 55% de los trabajadores indican que casi siempre dispuestos a ayudar a los usuarios cuando su compañero atiende, seguido por el 39% que siempre están dispuestos.

Tabla 12.

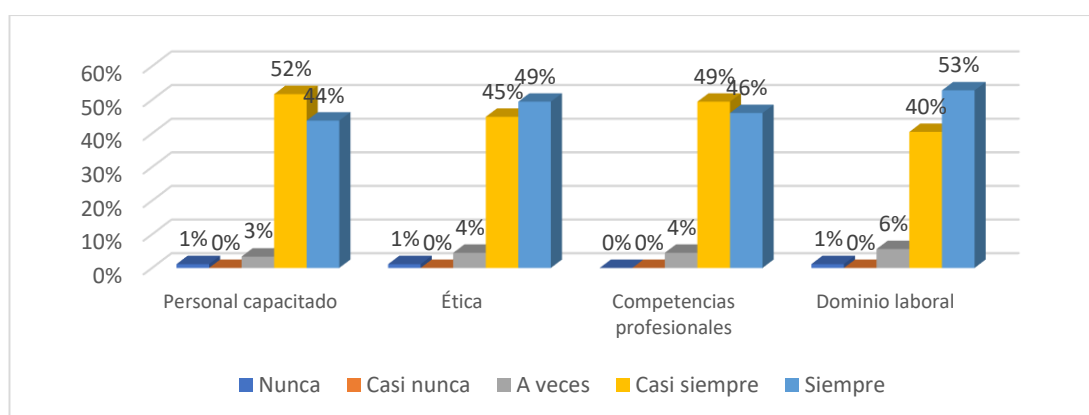
Participación y competencia

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Personal capacitado	1	1%	0	0%	3	3%	46	52%	39	44%
Ética	1	1%	0	0%	4	4%	40	45%	44	49%
Competencias profesionales	0	0%	0	0%	4	4%	44	49%	41	46%
Dominio laboral	1	1%	0	0%	5	6%	36	40%	47	53%

Fuente: encuesta a los trabajadores de las áreas administrativas de la MPU.

Figura 12.

Participación y competencia



Resultados porcentuales de la tabla 12

Respecto a la tabla y figura 12, se observa que el 52% de los trabajadores indican que casi siempre están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir entre los usuarios, el 44 siempre que están

preparados; por otro lado, el 49% de la muestra respondió que siempre muestra una imagen de honestidad y confianza, seguida de 45% casi siempre. Asimismo, el 49% considera que sus compañeros están preparados casi siempre para desempeñar su puesto en la institución, mientras que el 46% siempre cree que están preparados. Finalmente, el 53% de los presentes siempre muestran dominio en su puesto de trabajo para brindar una adecuada atención, el 40% indica que casi siempre muestran dominio.

Resultados inferenciales

Tabla 13.

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	.144	89	.000
Calidad de atención	.164	89	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es una herramienta estadística fundamental que permite evaluar si un conjunto de datos se distribuye de manera normal o sigue una curva de distribución normal. Por cuanto, se presenta un análisis detallado de los valores obtenidos en la prueba de normalidad para las variables Clima laboral y Calidad de atención. Es interesante notar que ambos conjuntos de datos arrojaron un valor de significancia de 0,000. Este valor se encuentra muy por debajo del umbral establecido de 0,05, lo que indica que la distribución de los datos no sigue una forma normal. Esta observación sugiere que los datos presentan una distribución no característica de la normalidad estadística.

Dado que los datos no siguen una distribución normal, surge la necesidad de adoptar un enfoque no paramétrico para el análisis estadístico. En este contexto, se optó por utilizar la prueba de conexiones de Rho de Spearman como parte del objetivo general de la investigación. Esta elección es adecuada y coherente con la naturaleza de los datos, ya que el enfoque no paramétrico es más robusto frente a distribuciones atípicas o no normales.

Tabla 14.

Relación entre el clima organizacional y calidad de atención

			Clima laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.517**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	89	89
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.517**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	89	89

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

La prueba de coincidencias Rho de Spearman, que es ampliamente utilizada para analizar relaciones entre variables en conjuntos de datos que no siguen una distribución normal, ha identificado una relación positiva de magnitud media entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana en 2023. Específicamente, el coeficiente de consecución obtenido fue de 0.517, lo que indica que a medida que mejora el clima organizacional, también lo hace la calidad de atención, y viceversa. Adicionalmente, el valor de significancia (valor p bilateral) registrado fue de 0.000. Este valor es con dificultad menor al criterio de

significancia previamente establecido de 0.01. Por lo tanto, con base en estos resultados, se puede inferir que existe una asociación sustancial y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la mencionada municipalidad para el año 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El clima organizacional y la calidad de atención son dos dimensiones intrínsecamente relacionadas, especialmente en instituciones de servicio público. La eficiencia y eficacia con la que se gestionan los asuntos internos en una entidad, así como el trato y atención que reciben los ciudadanos, son reflejos tangibles del ambiente laboral y la cultura organizativa que prevalece en dicha institución. En este segmento, discutiremos los resultados obtenidos con otros estudios, con el objetivo de evaluar tanto el clima laboral interno la calidad de atención que se está brindando a los usuarios.

De los resultados obtenidos, se revela que el 50% de los colaboradores que integran las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Ucayali han calificado de manera inadecuada el clima organizacional. Esta percepción se sustenta en diversas observaciones, en primer lugar, se ha notado una falta de condiciones de iluminación en sus espacios de trabajo, lo que ha obstaculizado en gran medida su desempeño laboral. Además, la insatisfacción con el horario de trabajo, la relación interpersonal entre los compañeros de trabajo es mala, además, los directivos y gerentes para cumplir los trabajos, casi nunca reciben capacitaciones, similares, casi nunca reciben información suficiente sobre el área donde trabajan y la función que realizan, además, casi nunca tiene autonomía para llevar a cabo su trabajo, por último, los trabajadores indican que casi nunca su remuneración es adecuada. Para comprender estos datos en un contexto más amplio, podemos contrastarlos con otros estudios. Sandoval (2020) identificó en su investigación que un abrumador 95% de los encuestados consideró que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio. Esto podría insinuar que,

aunque la percepción general no sea completamente negativa, tampoco es sobresalientemente positiva. Otro estudio realizado por Alberto (2020), halló que el 62% de los trabajadores señalan que el clima organizacional es regular. Por tanto, si los trabajadores no sienten que pueden comunicarse abierta y eficazmente con sus colegas, es probable que experimenten desmotivación, lo que podría afectar su productividad y la calidad del servicio brindado.

Respecto a la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana es calificada como buena por el 50% de los encuestados, pues señalan que siempre ofrecen el servicio solicitado en tiempos adecuados y siempre tienen información clara sobre los servicios que brindan, casi siempre cuentan con los recursos y materiales necesarios para la atención y llevar a cabo su trabajo. Además, muestran una alta predisposición para resolver conflictos en su trabajo, responden con celeridad a las necesidades de los usuarios, la prestación del servicio en la municipalidad es casi siempre burocrática, como también siempre mantienen una actitud de respeto hacia sus colegas, seguidamente indican que siempre sus compañeros están expresándose en un lenguaje comprensible cuando atienden a un usuario. Finalmente, demuestran un amplio dominio de sus funciones, garantizando una atención de calidad. Estos hallazgos serán contrastados por la investigación realizada por López (2020), quien concluyó que la calidad de atención que brindan los trabajadores de dicha institución es regular con un 31%, el 25% indica que es bueno y solo el 14% lo califica como malo. En conclusión, aunque existen diferencias en los porcentajes, ambas investigaciones coinciden en que la calidad de atención en dicha institución es en su mayoría buena. Por cuanto, la calidad de atención implica brindar un

servicio eficiente, rápido y amigable a los usuarios que acuden a la institución, así como establecer relaciones sólidas con ellos

En conclusión, se ha evidenciado una correlación positiva media y significativa entre las variables clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. El coeficiente obtenido fue de 0,517, además, el valor de significancia (sig) obtenido fue de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia establecido de 0,01. Esto significa que la relación entre el clima organizacional y calidad de atención es estadísticamente relevante y se rechaza la hipótesis nula. Los resultados encontrados evidencian una semejanza con el estudio de López (2020), pues determino que existe relación significativa entre la gestión municipal la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, pues se obtuvo un coeficiente de Pearson con 0,575 y una significancia de 0,000.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados, se ha determinado que el nivel de clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana en el periodo 2023 es inadecuada (50%), esto debido a que la mayoría de los trabajadores perciben un ambiente desfavorable, expresando inseguridad laboral, insatisfacción con el horario y falta de involucramiento en decisiones. Además, sienten que no se fomenta el diálogo, no tienen seguimiento en su y ven limitadas oportunidades de crecimiento profesional.

Por otro lado, calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana es considerada buena por el 50% de los encuestados. Esto se fundamenta en evidencias como que, en la mayoría de los casos, ofrecen el servicio solicitado en tiempos adecuados y siempre tienen información clara sobre los servicios que brindan. Además, muestran una alta predisposición para resolver conflictos en su trabajo, responden con celeridad a las necesidades de los usuarios, siempre mantienen una actitud de respeto hacia sus colegas. Finalmente, demuestran un amplio dominio de sus funciones, garantizando una atención de calidad.

Finalmente, la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana, 2023, es estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de 0,517 y una significancia estadística de 0,00 (positiva media).

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

A la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana se recomienda ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para que los empleados se sientan valorados y puedan crecer dentro de la organización.

Al Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana se sugiere la creación de espacios y actividades para trabajar en equipo, esto contribuirá a mejorar el clima organizacional y la calidad de atención al público en los trabajadores.

A la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana se le recomienda agilizar trámites y procedimientos a través de la automatización de tareas rutinarias, es decir, la implementación de sistemas en línea para solicitudes y trámites reducirá los tiempos de espera, minimizará los errores humanos y mejorará la eficiencia global de la institución, lo que resultará en una experiencia más satisfactoria para los ciudadanos.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albano, S., Oviedo, R. R., Santero, M. S., Sassone, M., Clapera, F., Botin, J., & Secchi, J. I. (2021). Impacto de la pandemia por Covid-19 en la motivación y clima laboral en dos Pymes rosarinas. *Informes De Investigacion - IIATA*, 6(6), 86-99. <https://doi.org/10.35305/iiata.v6i6.37>
- Alberto, M. J. (2020). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco – Perú. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1941/1/T026_42708042_T.pdf
- Anchay, S. (2021). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4528/Samuel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asio, J. M., & Jimenez, E. (2020). Professional Development, Organizational Climate, Supervisory Rapport and Overall Satisfaction of Employees: An Attitudinal Study. *International Journal of Scientific Research in Multidisciplinary Studies*, 6(4), 34-40. <https://ssrn.com/abstract=3624812>
- Carhuavilca, I. E., & Silva, F. Y. (2021). Clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL – Chiclayo. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(2), 526-538. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2006>
- Charry, J. M., & Flores, E. D. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2), 84 - 99. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n2.05%C2%A0>
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la*

Administración y Economía, 11(22), 347-362.
<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Gautama, V. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Universidad César Vallejo*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Gonzáles, J., Ramirez, R., Terán, N. T., & Palomino, G. d. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 1-8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>
- Jaramillo-Jimbo, C., Fabara-Núñez, G., & Falcón-Maldonado, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General. *Revista digital Publisher*, 6(1), 4-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
- Lee, S. M., & Lee, D. (2019). "Untact": a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14, 1–22. <https://doi.org/10.1007/s11628-019-00408-2>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de

educación en el Ecuador. (15, Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*, 1(1), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327

- Morales, E. O. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quimi, D. (2019). Sistemas de calidad enfocados a las normas ISO 9001 y 21001: caso facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(1), 279-288. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-279.pdf>
- Ramirez, R., Ruiz, C. E., Gonzáles, J., Terán, N. T., Cáceres, J., & Palomino, G. d. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775–806. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Ruíz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar-Ponce, E. G., Alvarado-Franco, D. R., & Holguín-León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Sandoval, H. (2020). El clima organizacional en el área de seguridad ciudadana en las municipalidades distritales de Carmen Alto y Jesús Nazareno, en el departamento de Ayacucho, en el año 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 26-42. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.03>

- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista industrial Data*, 22(1), 95-103.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Sotirios, Z., Hameed, Z., Alsubaie, M., & Rehman. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Original research article*, 13(1), 5-45.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>
- Soto-Chávez, L., Ugalde-Vicuña, J., & Allauca-Amaguaya, M. (2020). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1-29.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1463#:~:text=la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.-,Como%20conclusi%C3%B3n%2C%20la%20decisi%C3%B3n%20gerencial%20es%20parte%20fundamental%20para%20el,solo%20si%20existe%20una%20comunicaci%C>
- Tupac, N., Quispe, M., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes Cusco. *Revista Pakamuro*, 9(4), 68-82.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/238/308>
- Vivar-Mendoza, A. (2020). La eterna tensión entre lo individual y lo colectivo: el caso de la corrupción en el Perú. *Acta Médica Peruana*, 37(2), 209-214. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.372.1036>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023	<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023?</p> <p>Problemas específicas 1. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023? 2. ¿Cómo está la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. 2. Conocer la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023, es de nivel inadecuado. Hi₂: La calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023, es mala.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplica Nivel descriptivo-correlaciona</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 116 trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Contamana.</p> <p>Muestra: Conformada por 89 trabajadores.</p> <p>Procesamiento de datos: Exel. SPSS</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador(a), el presente instrumento tiene como como objetivo la recolección de datos, el cual nos permitirá evaluar el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. Ante ello, este instrumento es de carácter anónimo, lo cual solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Condiciones de trabajo					
1	Las condiciones de iluminación me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad.	1	2	3	4	5
2	Tengo la confianza en que mi puesto de trabajo actual es seguro.	1	2	3	4	5
3	Estoy conforme con mis horarios de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
	Relaciones dentro de la institución					
5	Mantengo una buena relación con mi responsable directo y directivos de la institución.	1	2	3	4	5
6	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para que mi trabajo facilite el de mis compañeros.	1	2	3	4	5
8	Los directivos y gerentes motivan a los empleados a cumplir con los trabajos o proyectos de plazos.	1	2	3	4	5
9	Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones.	1	2	3	4	5
	Formación y evaluación					
10	Soy completamente capaz de ejecutar mis tareas actuales.	1	2	3	4	5
11	Dispongo de los conocimientos necesarios para realizar mi trabajo con calidad.	1	2	3	4	5
12	Recibo capacitación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la empresa	1	2	3	4	5

14	Mi responsable hace un seguimiento de mi crecimiento laboral.	1	2	3	4	5
Comunicación						
15	Recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo.	1	2	3	4	5
16	Las reglas y regulaciones de la empresa son siempre cumplidas por los empleados.	1	2	3	4	5
17	Mi responsable es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.	1	2	3	4	5
18	Se fomenta el diálogo entre empleados y directivos y gerentes.	1	2	3	4	5
Satisfacción en el puesto de trabajo						
19	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.	1	2	3	4	5
20	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.	1	2	3	4	5
21	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.	1	2	3	4	5
22	Tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la institución que laboro.	1	2	3	4	5
23	Las promociones internas se realizan de manera justa.	1	2	3	4	5
24	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo dentro de la institución.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) trabajador(a), el presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos, el cual nos permitirá evaluar la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana 2023. Ante ello, este instrumento es de carácter anónimo, lo cual solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Conformidad					
1	Realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.	1	2	3	4	5
2	Cuenta con recursos y materiales suficientes para la atención y llevar a cabo su trabajo.	1	2	3	4	5
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
4	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	1	2	3	4	5
5	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	1	2	3	4	5
6	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática.	1	2	3	4	5
	Rendimiento					
7	Al prestar los servicios de la institución, se involucran en resolver los conflictos o incidentes que se pueda presentar.	1	2	3	4	5
8	Sus compañeros inspiran confianza y muestran buena disposición para atender al usuario.	1	2	3	4	5
9	Se da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	1	2	3	4	5
	Rendimiento					
10	Cuando su compañero atiende a un usuario, muestra un trato respetuoso.	1	2	3	4	5
11	Cuando su compañero atiende a un usuario, muestra un trato cordial.	1	2	3	4	5
12	Cuando su compañero atiende a un usuario, se expresa en un lenguaje comprensible.	1	2	3	4	5

13	Cuando su compañero atiende a un usuario, está dispuesto a ayudar al usuario en cualquier momento.	1	2	3	4	5
Participación y competencia						
14	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	1	2	3	4	5
15	Muestra una imagen de honestidad y confianza en su trabajo.	1	2	3	4	5
16	Cree que sus compañeros están suficientemente preparados para desempeñarse en el cargo que ocupan.	1	2	3	4	5
17	Cree que sus compañeros muestran dominio en su puesto de trabajo para brindar una adecuada atención.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias!

3. Estadística complementaria

Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.851	24

Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.803	17

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que 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.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable