



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PAUCARCOLLA – 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°281-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 27 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 10511, presentado por **ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 30 de octubre de 2025
- * Hora : 9: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 609-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 23 de setiembre 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-8129** de fecha 15 de setiembre de 2025, del **Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
Desarrollo
Interesado (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 762-2024-UI-FCA-UANCV-J

VISTOS:

Juliaca, 30 de diciembre 2024

El Expediente: **2024-CU-12918** de fecha 12 de octubre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024**, correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sr. S. Esteban Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



23% 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

- 16% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.



Metadatos Complementarios



TÍTULO DE LA TESIS	
CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA – 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70121699
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-0897-2483
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad Distrital de Paucarcolla País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Paucarcolla</p> <p>Longitud: -70.0564036 Latitud: -15.745706</p> <p>Url Maps https://maps.app.goo.gl/kyGeiMnHL83yRQc67</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 - Setiembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Roberto Paye Colquehuanca
 Dr. Roberto Paye Colquehuanca
 DIRECTOR
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE.....identificado con DNI Nro. 70121699
en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CHMA ORGANIZACIONAL
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de noviembre del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Llena de alegría y amor, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos quienes fueron pilar fundamental para seguir adelante.

A mi adorado padre Juan que supo formarme con buenos hábitos, valores y amor a mi amada madre Felicitas que desde el cielo guía e ilumina mi camino a ellos por ser siempre mi orgullo.

A mi amado novio Christian, por ser mi soporte y apoyo, por brindarme siempre su apoyo y darme la fuerza para seguir adelante y no caer gracias mi amor gracias por estar siempre ahí mis logros también son tuyos Te Amo.

A mis queridos suegros. Koki y Roxana por ser el apoyo incondicional, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

A mis herman@s, Yeny, Juan, Wildo, mis cuñadas y sobrinos, gracias a ellos por motivarme y confiar en mí



AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien ha guiado y me dio la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia y mis suegros por el apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi amado novio que con su amor y apoyo constante logré llegar hasta aquí.

Y del mismo modo a todas las personas que una u otra forma fueron partícipes en la realización en este proyecto de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1. Delimitación espacial.....	2
1.2.2. Delimitación social.....	2
1.2.3. Delimitación temporal.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 6

 3.1.1. A nivel internacional 6

 3.1.2. A nivel nacional 7

 3.1.3. A nivel local 9

3.2. BASES TEÓRICAS..... 10

 3.2.1. Variable calidad de servicio 10

 3.2.2. Variable clima organizacional 17

3.3. MARCO CONCEPTUAL 22

 3.3.1. Calidad de servicio 22

 3.3.2. Clima organizacional 22

 3.3.3. Fiabilidad 22

 3.3.4. Capacidad de respuesta..... 22

 3.3.5. Seguridad (Assurance)..... 22

 3.3.6. Empatía 23

 3.3.7. Elementos tangibles 23

 3.3.8. Liderazgo..... 23

 3.3.9. Motivación laboral..... 23

 3.3.10. Relaciones interpersonales 23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General 24

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS 24

4.3. VARIABLES 24

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 25



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 26

5.2. Método aplicado a la investigación 26

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... 27

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... 27

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 27

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA 27

 5.6.1. Población..... 27

 5.6.2. Muestra 28

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO 28

 5.7.1. Técnica..... 28

 5.7.2. Instrumento 28

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO 28

 5.8.1. Confiabilidad..... 28

 5.8.2. Validez..... 29

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 29

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... 29

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 34

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... 42

CONCLUSIONES..... 44

RECOMENDACIONES 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48

ANEXOS 51



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	25
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	29
Tabla 3 Prueba de Tau b de la HG	30
Tabla 4 Prueba de Tau b de la HE1	31
Tabla 5 Prueba de Tau b de la HE2	32
Tabla 6 Prueba de Tau b de la HE3	33
Tabla 7 Resultados de la normalidad de los datos	34
Tabla 8 Baremo de correlaciones	35
Tabla 9 Correlación entre calidad de servicio y clima organizacional	36
Tabla 10 Correlación entre calidad de servicio y la comunicación interna	37
Tabla 11 Correlación entre calidad de servicio y el liderazgo	39
Tabla 12 Correlación entre calidad de servicio y la motivación laboral	40



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y clima organizacional	36
Figura 2 Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y la comunicación interna	38
Figura 3 Diagrama de dispersión entre calidad de servicio a la población y el liderazgo.....	39
Figura 4 Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y la motivación laboral	41



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla durante el año 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores municipales, de los cuales se obtuvo una muestra de 36, calculada mediante la fórmula para poblaciones finitas. La técnica utilizada fue la encuesta.

Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional (Rho de Spearman = 0.723; $p = 0.001$), lo que indica que un ambiente laboral favorable repercute directamente en la percepción ciudadana de la calidad de los servicios municipales. Asimismo, se encontró correlación significativa entre la calidad de servicio y las dimensiones del clima organizacional: comunicación interna ($r = 0.721$), liderazgo ($r = 0.573$) y motivación laboral ($r = 0.655$).

En conclusión, la investigación demuestra que el fortalecimiento del clima organizacional en la Municipalidad de Paucarcolla a través de una comunicación efectiva, liderazgo participativo y motivación del personal contribuye de manera decisiva a mejorar la calidad de servicio brindada a la población.

Palabras clave: calidad de servicio, clima organizacional, comunicación interna, liderazgo, motivación laboral.



ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between service quality to the population and organizational climate in the District Municipality of Paucarcolla during 2024. The research followed a quantitative approach, was basic in type, correlational in level, and used a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 40 municipal workers, from which a sample of 36 was obtained using the finite population formula. The survey technique was applied, and the instrument used was a Likert-type questionnaire validated by expert judgment, with reliability established through Cronbach's Alpha coefficient.

The results showed a positive and significant relationship between service quality and organizational climate (Spearman's $Rho = 0.723$; $p = 0.001$), indicating that a favorable work environment directly influences citizens' perception of municipal service quality. Likewise, significant correlations were found between service quality and the dimensions of organizational climate: internal communication ($r = 0.721$), leadership ($r = 0.573$), and work motivation ($r = 0.655$).

In conclusion, the research demonstrates that strengthening the organizational climate in the Municipality of Paucarcolla through effective communication, participatory leadership, and staff motivation decisively contributes to improving the quality of service provided to the population.

Keywords: service quality, organizational climate, internal communication, leadership, work motivation.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las municipalidades distritales del Perú enfrentan el desafío de brindar servicios públicos de calidad a la población, eficiencia, transparencia y trato cordial en la atención de sus necesidades trascendental a la hora de legitimar y otorgar confianza hacia las instituciones públicas, ya que guarda una relación directa con la satisfacción ciudadana.

Por otro lado, el clima organizacional constituye, también, un elemento determinantemente clave para el desempeño de una institución. El clima laboral positivo, caracterizado por relaciones respetuosas, una comunicación adecuada, motivación e, incluso, trabajo en equipo se traduce en una disposición mayor por parte de los colaboradores, con una atención al usuario o ciudadana, que sea, en el mejor sentido del término, oportuna y amable.

En la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, como en muchas otras organizaciones públicas del nivel local, existen desafíos asociados talento humano. La población manifiesta, en ocasiones, con el personal y percepción de poca empatía en el servicio. A su vez, dentro de la institución se han identificado factores que afectan el clima organizacional, tales como sobrecarga laboral, limitaciones en la coordinación interáreas y carencias en programas de motivación y capacitación.

Este panorama hace necesario analizar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla durante el año 2024. Se parte de la premisa los resultados de la presente también ofrecerán a las autoridades municipales propuestas para optimizar la gestión institucional y responder de manera más eficaz a las demandas de la población.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de servicio en el sector público es un tema de creciente relevancia (OCDE, 2020) han señalado que la eficiencia de los servicios municipales depende en gran medida de la percepción ciudadana respecto a la atención recibida, estudios de investigación publicados por el (BID, 2021) demuestran que la insatisfacción hacia los servicios municipales se relaciona positivamente con una escasa empatía, lentitud en los tramites y una mala percepción del clima organizacional, dentro de las entidades públicas. De hecho, estudios realizados en España (González & Fernández, 2019) muestran que las municipalidades con, un clima organizacional positivo, obtienen mayores resultados de satisfacción ciudadana; una evidencian que da cuenta.

En el Perú, la calidad de los servicios públicos municipales ha sido objeto de múltiples críticas por las carencias que se han encontrado en la atención a la población, en forma de percibir los servicios entregados y por la percepción de falta de transparencia. También la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (MEF, 2022), indica que los ciudadanos piensan que las municipalidades, tienen baja capacidad de respuesta ante sus requerimientos. (SERVIR, 2021) advierte que gran parte de los trabajadores municipales laboran



en condiciones vulnerables, con escasas oportunidades de capacitación y motivación escasa, lo que se traduce en un clima organizacional negativo. Estudios como el de Paredes (2020) en municipalidades de Lima Metropolitana señalan especialmente en aspectos como cordialidad, rapidez y empatía.

En la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, ubicada en la provincia y región de Puno, la población ha manifestado reiteradas quejas relacionadas con la lentitud en la atención de trámites, la falta de cordialidad en algunos servidores públicos y la poca claridad en la información brindada. Estas deficiencias repercuten en municipales. Por otro lado, internamente se observan dificultades en el clima organizacional: limitaciones en la comunicación entre áreas, sobrecarga de funciones, escasa motivación laboral y carencia de programas de fortalecimiento de capacidades. Todo ello impacta en al momento de atender al público.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, ubicada en la provincia de Puno, al ser la encargada de brindar servicios públicos a la población y de gestionar internamente el talento humano que influye directamente en la calidad de atención ciudadana.

1.2.2. Delimitación social

La población de estudio está conformada por los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, quienes intervienen en la atención directa e indirecta de los ciudadanos. Entre ellos se incluyen personal administrativo, de atención al usuario y responsables de áreas operativas. De manera indirecta, los resultados se relacionan con la población usuaria del distrito, que percibe.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se circunscribe al año fiscal 2024, tomando como referencia las condiciones durante este periodo. El estudio será de corte transversal, considerando un único momento de medición dentro del año de análisis.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Teórica:

La investigación posee relevancia teórica porque busca aportar al conocimiento existente sobre en la administración pública y el clima organizacional en instituciones municipales. Aunque existen estudios previos en ámbitos privados y públicos, aún son limitadas las investigaciones que analizan esta relación en gobiernos locales del altiplano puneño. Los resultados permitirán enriquecer el marco conceptual y fortalecer la literatura sobre gestión



pública, atención ciudadana y comportamiento organizacional, constituyéndose en un referente para futuros estudios en contextos similares.

Práctico:

En el ámbito práctico, los resultados obtendrán una aplicación directa en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, ya que servirán para identificar los factores organizacionales que alberga. Esto permitirá a la autoridad y/o responsables de áreas implementar mejoras en la atención al público, en la comunicación interna, en la motivación por el trabajo y en la política, dichos resultados pueden ser utilizados como modelo para otras municipalidades de la región de Puno que enfrentan problemas con información análoga en la atención al ciudadano y el clima de trabajo.

Metodológico:

La investigación también se justifica desde el enfoque metodológico, ya que se implementa. Este procedimiento permitirá obtener resultados confiables y medibles sobre las percepciones de los trabajadores en torno al clima organizacional y la calidad del servicio. Asimismo, el uso de técnicas estadísticas facilitará la identificación de relaciones significativas entre ambas variables, constituyéndose en una metodología replicable en otras entidades del sector público.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.
- Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.
- Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

González y Fernández (2019) desarrollaron un estudio en diversos ayuntamientos de Madrid con el objetivo de analizar ciudadana. La investigación se realizó bajo, aplicando encuestas a 450 usuarios y utilizando explicaban en un 70 % la satisfacción ciudadana, concluyendo que la mejora en la calidad de servicio requiere también de un clima organizacional favorable que motive al personal.

López (2020) llevó a cabo una investigación en instituciones públicas del Estado de México para evaluar el efecto del clima organizacional en formato tipo Likert a una muestra conformada por 220 servidores públicos. Los resultados obtenidos señalaron que un clima laboral positivo, el cual fue debidamente caracterizado a partir de la comunicación efectiva y la motivación de los funcionarios, estaban directamente asociados con una atención más ágil y cordial a los ciudadanos. El autor concluyó afirmando que el clima organizacional es un factor que debe ser considerado dentro de las estrategias para mejorar la calidad de servicios públicos.



En el 2018 la Universidad Nacional de Colombia elaboró un estudio de caso en alcaldías de Bogotá y Medellín para examinar la relación existente entre el ambiente laboral a solicitar. Para el estudio que realizaron, se utilizó un enfoque mixto, el cual contrasta encuestas a funcionarios, entrevistas a líderes institucionales y análisis documental. Los hallazgos reflexionan que un clima organizacional positivo mejora en un 35 % la voluntad del personal para atender la ciudadanía y disminuye en un 20 % las quejas recibidas por la lentitud del servicio. Los investigadores concluyeron que un clima organizacional fortalecido determina.

En Chile, la CEPAL (2019) realizó un estudio comparativo de la calidad de atención al ciudadano y del desempeño institucional municipal. Este estudio tiene un diseño evaluativo basado en encuestas de los usuarios y entrevistas a funcionarios municipales. Los centros de salud de los municipios que contaban con programas que fortalecen el clima laboral lograron índices de satisfacción ciudadana superiores al 80 %, mientras que aquellos municipios donde el clima era conflictivo lograron apenas un 50 %.

El BID (2021) realizó un estudio en 60 municipios de América Latina para analizar servicio de los ciudadanos. Este estudio fue cuantitativo y utilizó encuestas y análisis estadístico del tipo comparativo. Los hallazgos mostraron que en las municipalidades donde los trabajadores afirmaban tener buen clima organizacional, la población de esas municipalidades calificaba más alto en la eficiencia, la cordialidad y la confianza hacia los servicios recibidos. La conclusión fue que la inversión en programas de bienestar laboral y de clima organizacional tiene municipales.

3.1.2. A nivel nacional



Quispe (2020) Correlacional y se llevó a cabo utilizando cuestionarios aplicados a 120 usuarios de los servicios de la Municipalidad. Los resultados , indican que la fiabilidad y la empatía en la atención al ciudadano eran las dimensiones que el ciudadano priorizaba, mientras que la capacidad de respuesta era calificada con una puntuación muy baja. El autor concluye en cierta medida de la actitud de las personas el compromiso.

Huamán y Torres (2021), Municipalidad Provincial de Huancavelica para determinar la influencia ciudadano. El diseño de la investigación fue no experimental y correlacional; se aplicaron encuestas a 95 trabajadores municipales y se contrastaron con encuestas a usuarios. Los hallazgos revelaron que un clima caracterizado por comunicación deficiente y falta de reconocimiento reducía significativamente. Los autores concluyeron que la mejora del ambiente laboral constituye un requisito indispensable para elevar la satisfacción ciudadana.

Apaza (2019) investigó en la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno, cómo el clima organizacional incide en el desempeño de los servidores públicos y, en consecuencia, en la calidad de servicio. La metodología fue cuantitativa, aplicando cuestionarios a 80 trabajadores municipales. Los resultados evidenciaron que las deficiencias en liderazgo, motivación y trabajo en equipo repercutían negativamente en la atención al usuario.

Condori (2022) desarrolló un estudio en la Municipalidad Distrital de Chilca, Junín, con cuestionarios aplicados a 70 servidores públicos y a 150 usuarios. Los resultados mostraron que cuando los trabajadores reportaban un clima de cooperación y liderazgo participativo, los ciudadanos evaluaban positivamente la atención recibida; en contraste, ambientes tensos y con conflictos internos estaban asociados a baja calidad de servicio.



Finalmente, Paredes y Ramos (2023) efectuaron un estudio en la Municipalidad Provincial de Arequipa para medir el impacto de la modernización de procesos administrativos sobre la calidad del servicio y el clima organizacional. Con un enfoque mixto, se aplicaron encuestas a 100 trabajadores y a 200 ciudadanos, además de entrevistas a funcionarios, y al mismo tiempo fortaleció la motivación y el compromiso de los trabajadores. Los autores concluyeron que las innovaciones tecnológicas tienen un doble efecto positivo: elevan la calidad de atención y consolidan un clima laboral favorable.

3.1.3. A nivel local

Mamani (2020) el clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio por parte de los ciudadanos. El estudio fue correlacional, aplicando encuestas a 100 trabajadores municipales y a 200 usuarios de servicios. Los resultados mostraron que la falta de motivación y la débil comunicación interna repercutían en un servicio percibido como lento e ineficiente por la población. El autor concluyó que la mejora del clima organizacional constituye un requisito indispensable para optimizar la atención ciudadana en el ámbito local.

Ñ-

Quispe y Flores (2021) realizaron un estudio en la Municipalidad Distrital de Caracoto, de carácter descriptivo correlacional, utilizó cuestionarios aplicados a 60 trabajadores y a 120 usuarios. Los resultados evidenciaron que un clima organizacional tenso, con escasa cooperación y liderazgo autoritario, estaba asociado a quejas frecuentes de la población respecto a depende directamente del fortalecimiento del clima organizacional.

Apaza (2022) desarrolló una investigación de servicios al ciudadano. Con un diseño no experimental y correlacional, aplicó encuestas a 85 trabajadores y 150 usuarios. Los hallazgos revelaron que los ciudadanos que recibían atención



de servidores motivados evaluaban mejor la rapidez y cordialidad del servicio, en contraste con aquellos atendidos en oficinas con personal desmotivado. El autor concluyó que la motivación interna de los trabajadores es determinante para lograr.

Huanca (2019) El estudio se realizó mediante encuestas a 40 servidores públicos y 100 ciudadanos, en un diseño descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que la ausencia de trabajo en equipo y la comunicación deficiente entre áreas eran factores que deterioraban la percepción ciudadana sobre la eficiencia del servicio. El autor llegó a la misma conclusión que los mencionados autores en el sentido de que la calidad en la atención no puede desarrollarse sin un clima organizacional propicio que incentive el trabajo y la comunicación.

Por último, Choque y Ramos (2023) realizaron su estudio. Para este estudio utilizaron un enfoque mixto, por un lado encuestaron a 30 trabajadores y emplearon entrevistas en profundidad a 50 usuarios. Los resultados del estudio indicaron que la ciudadanía percibe como deficiente tanto la velocidad con la que son atendidos como la calidez del personal al principio de la atención, mientras que los trabajadores manifestaron poco nivel de motivación para trabajar, además de opinar que existen pocas posibilidades de capacitación.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Variable calidad de servicio

La calidad de servicio hace alusión al grado en que un servicio ofrecido satisface la exigencia de los usuarios. Tal y como proponen Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes fueron los primeros en comenzar a abordar este tipo de cuestiones, y la percepción que tiene el servicio que ha recibido". Si bien este concepto fue mencionado originalmente en el contexto de los negocios, en



el ámbito público ha sido "adaptado" en cuanto a la percepción de los ciudadanos con referencia a la atención que se ofrece en las municipalidades, convirtiéndose, por tanto, en un aspecto decisivo para la legitimidad de las instituciones.

Así, en el ámbito de la gestión pública, la calidad del servicio supone algo más que la velocidad en la atención: también es solidaridad, transparencia y confianza. Cuando Kotler y Keller (2016) analizan qué, la solidaridad y los componentes tangibles de la atención. Cada uno de estos componentes se vincula en su totalidad con la experiencia del usuario y con la imagen que genera la población sobre una entidad.

Importancia de la gestión documentaria

Los autores Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) sostienen que la calidad de los servicios está estrechamente relacionada con el grado de satisfacción del usuario. La calidad del servicio percibida es el principal determinante. En este sentido, la utilización del modelo SERVQUAL como instrumento de medida ciudadanos de organizaciones privadas y públicas, como las municipalidades.

La SERVIR (2021) enfatiza que la calidad de servicio en las entidades públicas debe ser de atención centrada en el ciudadano, con lo que se quiere significar con esto que el servicio responde a una atención en la eficiencia de la tramitación, con un trato amable y con una comunicación efectiva. Para la Contraloría General de la República (2022).

Dimensión fiabilidad

La propia institución para poder desarrollar con buena y continua calidad de servicio a las demandas requeridas por los ciudadanos. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), esta característica forma el eje o el centro de la calidad del servicio, dado que recoge cuánto puede albergar la organización confianza y



credibilidad al poder realizar buenas funciones. En el ámbito municipal, la fiabilidad hace referencia a que aquellos trámites y servicios que son demandados por la población son cumplidos en el momento requerido y con los resultados esperados.

Indicador 1: Cumplimiento en los plazos de trámites

Uno de los indicadores considerados como la capacidad de dar respuesta a la población formulada siguiendo los tiempos establecidos por la norma o por las propias expectativas de atención, que da la población, al ser cumplidos los plazos establecidos se ayudará a generar confianza en la población, mientras el no cumplimiento de estos plazos hablaría de retrasos no justificados y evidenciaría una responsabilidad desde la institución.

Indicador 2: Exactitud en la información brindada

La exactitud de la información proporcionada hace referencia a la verdad, a la precisión, y a la claridad de los datos que los servidores municipales ofrecen a atención. Este indicador es relevante, dado que garantiza que la población reciba orientaciones fidedignas para la toma de decisiones evitando, así, confusiones o errores en los trámites administrativos.

Indicador 3: Confiabilidad en la resolución de solicitudes

La confiabilidad en la atención de peticiones hace referencia a la aptitud de la institución para resolver de modo correcto y definitivo los trámites y requerimientos presentados por la ciudadanía; este indicador se encuentra en la certeza de que los servicios municipales no solo se atienden de una forma muy correcta, sino que también se traduce en la obtención de resultados duraderos que dan respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

Dimensión capacidad de respuesta



La capacidad de respuesta en la calidad de servicio se refiere a la actitud y comportamiento del personal para ayudar al ciudadano y ofrecer el servicio de forma oportuna. Esta dimensión según, en la que se evalúa con qué prontitud los servidores prestan atención a solicitudes y reclamos constituyendo así un factor numeroso en la percepción de esta eficiencia institucional; en términos municipales, hace referencia a una combinación de rapidez y disposición por parte del personal para atender.

Indicador 1: Rapidez en la atención de trámites

La rapidez en la atención de trámites representa el tiempo que precisa el cuerpo de empleados administrativos para procesar solicitudes o gestiones ciudadanas. Este indicador es muestra de la eficiencia administrativa, que aprecian que los servicios sean prestados en el mínimo tiempo posible sin descuidar la calidad.

Indicador 2: Disponibilidad de personal para resolver consultas

Se refiere a la capacidad de contar con medios municipales para responder a las dudas y asesorar a los ciudadanos en sus trámites. Una buena disponibilidad del personal garantizaría que la ciudadanía reciba atención sin demoras prolongadas y con respuestas claras, lo que a menudo genera confianza en la institución.

Indicador 3: Agilidad en la solución de reclamos

La rapidez en la atención a las reclamaciones implica la habilidad que la entidad posee para poder dar cuenta de, tramitar las quejas ciudadanas y dar respuesta a la queja rápida y eficazmente, de esta forma, dicho indicador tiene una importancia central al poner de manifiesto el compromiso de la municipalidad con la transparencia y los ciudadanos, quienes esperan que se den respuestas ante las deficiencias de los servicios públicos.



Dimensión seguridad

La seguridad en la calidad de servicio es el grado de seguridad que tienen los ciudadanos sobre el tipo de atención que reciben, evidenciado por la preparación, la cortesía y la credibilidad que tienen los ciudadanos con los servidores públicos. Para autores como, la seguridad hace referencia a la competencia técnica y actitudinal del personal, aquellas que hacen sentir al usuario que el servicio con el que será atendido es a la altura de sus expectativas; en el ámbito del municipio, la **psico** la seguridad es que los ciudadanos sientan que la atención la brindan personal que tiene el conocimiento del asunto, gentileza en la forma de atender y tratar a la ciudadanía.

Indicador 1: Conocimiento y preparación del personal

El conocimiento y preparación del personal alude a la capacidad técnica, a la experiencia y a la formación de los servidores públicos para responder a las interrogantes y resolver los trámites de una forma adecuada. Este indicador garantiza que el ciudadano perciba profesionalismo en la atención, generando confianza en la gestión institucional.

Indicador 2: Amabilidad en la atención

La calidez en el trato se eleva a la categoría de un trato amable, respetuoso y empático que ofrecen los servidores a los ciudadanos que buscan presentar trámites administrativos. Este artículo da cuenta de una de las dimensiones humanas del servicio, ya que el administrado no sólo recibe una contestación a su solicitud, sino que, además, recibe un trato digno que transforma su imagen de la calidad del servicio institucional.

Indicador 3: Generación de confianza en el ciudadano

Que la ciudadanía confiera confianza en el municipio, es decir, que, en sus interacciones con el municipio la ciudadanía perciba que sus trámites son



seguros, que los procesos son cumplibles con la normativa y que ya no habrá riesgos de errores o de mala gestión. Este indicador es uno de los más importantes porque la confianza es parte de la legitimidad y la credibilidad de los gobiernos municipales.

Dimensión empatía

En servidores públicos de comprender, atender y considerar las necesidades concretas de los ciudadanos, demostrando así interés por su bienestar. En la definición sería ofrecer una atención más personalizada y humana, sin dejar de lado la rutina administrativa a seguir; sería la dimensión que permite mantener la conexión entre la institución y la ciudadanía y transmitir la forma en que se existe realmente para que los usuarios puedan ser atendidos.

Indicador 1: Interés genuino por los problemas de los usuarios

Como en ocasiones sucede, este indicador se entiende como la voluntad que tiene el personal para atender las peticiones o las solicitudes de la ciudadanía con seriedad, con formalidad y, sin embargo, mostrando una preocupación real en el tratar de encontrar soluciones. Expresa el grado en que la institución proyecta al usuario el hecho de que su problema tiene su interés, el hecho de que su problema es un problema que merece ser atendido.

Indicador 2: Escucha activa de las demandas ciudadanas

La escucha activa es la atención total que los trabajadores del ayuntamiento dedican a los ciudadanos que lo necesiten, pudiendo identificar la situación de los mismos y dándoles respuestas coherentes y apropiadas. Este último indicador es básico, ya que ayuda a evitar malentendidos, mejorar la comunicación y, además hace que la satisfacción de los usuarios aumente ya que se sienten escuchados y valorados.



Indicador 3: Trato cordial y respetuoso

Dicha dimensión alude a la forma como los funcionarios públicos se conectan con los ciudadanos mediante un lenguaje simpático, los gestos de cortesía y las actitudes venerables. Una disposición amable, una forma de interactuar considerada, una forma de relacionarse respetuosa no sólo mejora la apreciación que se tiene del servicio, sino que también incrementa la confianza que los ciudadanos tienen en la institución municipal.

Dimensión elementos tangibles

Los elementos tangibles en la calidad del servicio están conformados por las condiciones físicas y materiales que acompañan a la experiencia del servicio considerado, así como los elementos que ejercen influencia en la percepción de (1988) consideran que esta dimensión, los elementos tangibles relacionados con los espacios correspondientes a la prestación de un servicio, pues son los factores que permiten obtener una primera impresión del ciudadano que llega a una institución, así como en los elementos tangibles de los servicios municipales pueden garantizar un entorno de prestación del servicio que sea accesible, funcional y digno para los usuarios.

Indicador 1: Infraestructura adecuada para la atención

Este indicador hace referencia a la existencia de espacios físicos apropiados, suficientes y bien diseñados para atender a la población. Una infraestructura adecuada implica ambientes organizados, señalización clara y condiciones que faciliten la interacción entre trabajadores y ciudadanos, contribuyendo a una atención eficiente y ordenada.



Indicador 2: Limpieza y comodidad de los ambientes

La limpieza y comodidad de los ambientes se entienden como las condiciones de higiene, orden y confort en los espacios donde los ciudadanos reciben atención. Este indicador es importante porque transmite una imagen positiva de la municipalidad, refuerza la percepción de profesionalismo y mejora la experiencia del usuario durante su permanencia en la institución.

Indicador 3: Accesibilidad a recursos y equipos tecnológico

Este indicador se refiere a la disponibilidad y funcionamiento de herramientas tecnológicas y recursos materiales (computadoras, impresoras, sistemas digitales, plataformas virtuales) que faciliten los trámites y servicios. La accesibilidad tecnológica permite reducir tiempos, agilizar procesos y ofrecer a los ciudadanos una atención más moderna y eficiente.

3.2.2. Variable clima organizacional

Según Brunet (2007), se trata de un conjunto de características internas de una organización que son percibidas por sus miembros y que influyen directamente en su comportamiento.

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional constituye uno de los elementos fundamentales para el correcto funcionamiento de cualquier institución, ya que el clima afecta directamente la motivación, productividad y compromiso de los trabajadores. Para Chiavenato (2017), el clima laboral, así como a las relaciones que existen en la organización, las cuales determinan cómo se desarrolla la actividad diaria.

En la administración pública, un clima organizacional adecuado es una condición condicionante para la provisión de servicios de calidad a la ciudadanía. Según Robbins y Judge (2017), el trato a los usuarios. Por el contrario, un mal



clima organizacional produce desmotivación laboral, conflictos, reposición y atención poco satisfactoria a la población.

Dimensión comunicación interna

La comunicación interna en el clima organizacional está relacionado a todos los procedimientos por los cuales la información va circulando por una institución, haciéndola accesible a que los trabajadores sepan a qué funciones se refiere, coordinándose por áreas y adaptándose a la cultura organizacional. Para Robbins y Judge (2017), la comunicación mejora cuando está clara y fluida, ya que esto ayuda a generar confianza, a minimizar los conflictos y a trabajar de forma más eficaz y eficiente en equipo. Dentro del ámbito del municipio, la comunicación interna es muy importante porque significa que aún las decisiones de gestión llegan a todos los niveles y que los servidores públicos actúan en coherencia con las metas institucionales.

Indicador 1: Claridad en la transmisión de la información entre jefes y subordinados

Este indicador señala el grado en que la información que emiten los superiores a sus equipos es comprensible, precisa y completa. Cuanto más clara es la comunicación, menos confusión hay en la realización de las funciones; si hay menos confusión, hay menos errores administrativos, y ese clima de comunicación genera confianza en los trabajadores respecto a lo que se espera de ellos.

Indicador 2: Retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los trabajadores

La retroalimentación apropiada corresponde a las respuestas que los jefes dan a los trabajadores sobre el desempeño que han llevado a cabo, donde quedan mencionadas las situaciones que han de ser consideradas como logros



y las que han de ser reconocidas como deficientes, con un matiz constructivo. Este parámetro es de suma relevancia para la capacitación del personal, el reforzamiento de las buenas prácticas, y el camino para mejorar la atención a los ciudadanos.

Indicador 3: Canales adecuados para el flujo de información en la institución

El presente indicador hace alusión a la existencia y uso de los mecanismos formales y accesibles de las comunicaciones que permiten el encaminamiento eficaz de la información entre las diferentes áreas (reuniones, memorando, correo institucional, sistemas digitales).

Los canales adecuados garantizan que los mensajes lleguen a todos los niveles de forma nítida, además de permitir la coordinación entre las dimensiones interdepartamentales.

Dimensión liderazgo

El liderazgo que se da en el clima organizacional está relacionado con la capacidad de los jefes y directivos de incidir positivamente en sus colaboradores, encaminándolos a obtener sus objetivos y fomentar un ambiente de confianza y de cooperación. Como lo explica Chiavenato (2017), el liderazgo es uno de los cimientos del clima laboral porque conducir de forma participativa y justa tiende a favorecer la motivación y el compromiso de los trabajadores. El liderazgo es importante en el ámbito municipal porque influye en la actitud del personal hacia la atención a la ciudadanía y la calidad del servicio ofrecido.

Indicador 1: Estilo de dirección ejercido por los jefes inmediatos

El presente indicador describe la forma de conducción y gestión de los superiores hacia sus respectivos grupos de trabajo, ya sea a través de un estilo



autoritario, democrático, participativo o laissez-faire. Esos estilos de dirección afectan la percepción de los trabajadores con relación al clima organizacional, ya que uno democrático y participativo genera confianza; en cambio, uno autoritario tiende a generar desmotivación y conflictos.

Indicador 2: Capacidad de motivar y orientar al equipo de trabajo

Este indicador alude a la habilidad de los líderes para inspirar a sus colaboradores, transmitir entusiasmo y guiar institucionales. Una adecuada motivación por parte de los jefes incrementa y favorece la disposición de los trabajadores para atender con calidad a los ciudadanos.

Indicador 3: Equidad y justicia en la toma de decisiones organizacionales

Dicho indicador hace referencia a cómo se percibe a los líderes por parte de los trabajadores en cuanto a la forma de tomar decisiones con imparcialidad y objetividad en el trabajo. Lograr una gestión equitativa y justa ayuda a generar confianza, cohesión entre los miembros del grupo y disminuir los conflictos, lo que contribuye a un clima organizacional favorable.



Dimensión motivación laboral

La motivación en el ámbito laboral se entiende como el conjunto de factores de tipo external e internal que tiene a todos los trabajadores en la implicación, el compromiso, entusiasmo y eficiencia en su interior y al servicio, la motivación tiene carácter de determinación del clima organizacional porque condiciona el nivel de satisfacción y de productividad, así como de permanencia de los trabajadores. En el campo municipal la motivación de los servidores públicos es esencial, ya que favorece la calidad de atención que se efectúa hacia los ciudadanos, así como la consecución de las metas institucionales.

Indicador 1: Reconocimiento al desempeño de los trabajadores

Este indicador se refiere al nivel en que la organización evalúa, acentúa y recompensa el esfuerzo y el resto de los logros que obtienen los socios. Este reconocimiento puede manifestarse a través de elogios, incentivos simbólicos o evaluaciones. Cuando los trabajadores sienten que sus aportes laborales son reconocidos, mejoran su sentido de pertenencia y la medida de su compromiso con la organización.

Indicador 2: Existencia de incentivos económicos y no económico

Este indicador hace referencia a la disponibilidad de beneficios materiales (bonos, remuneraciones competitivas) y no materiales (flexibilidad, horarios adecuados, condiciones laborales justas) que estimulan el rendimiento del personal. Los incentivos, al generar mayor motivación y reducen la rotación de personal.

Indicador 3: Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional

Este indicador se relaciona con la posibilidad que la institución brinda a los trabajadores para mejorar sus competencias técnicas y profesionales a través de capacitaciones, talleres o programas de desarrollo. La existencia de estas



oportunidades fortalece las habilidades de los servidores, eleva la calidad de los servicios prestados y contribuye a un clima organizacional positivo.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Calidad de servicio

Se entiende como el grado en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios.

3.3.2. Clima organizacional

Es la percepción compartida que tienen los miembros de una organización sobre laboral (Brunet, 2007).

3.3.3. Fiabilidad

Dimensión de la calidad de servicio que se refiere a la capacidad de cumplir, es la base de la confianza del usuario en los servicios recibidos.

3.3.4. Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición del personal para atender con prontitud y eficacia a los usuarios. Parasuraman et al. (1988) sostienen que este aspecto refleja la agilidad y disposición del personal frente a las demandas ciudadanas.

3.3.5. Seguridad (Assurance)

Es la confianza que genera el servicio en los usuarios, basada en la preparación, cortesía y credibilidad del personal (Kotler & Keller, 2016).



3.3.6. Empatía

Dimensión desde la perspectiva de Lovelock y Wirtz (2016), la empatía es lo que provoca que el ciudadano perciba cercanía y disponibilidad de ayuda.

3.3.7. Elementos tangibles

Aspectos materiales y físicos que acompañan la prestación del servicio, que se refieren a infraestructura, equipos, limpieza y comodidad. Son el primer contacto perceptible del ciudadano con la organización (Parasuraman et al., 1988).

3.3.8. Liderazgo

En el entorno organizacional, se define como la capacidad de un jefe o directivo para influir en sus colaboradores estando en condiciones de motivarlos para alcanzar los objetivos de la institución. Según Robbins y Judge (2017), el liderazgo es uno de los determinantes en el clima de trabajo.

3.3.9. Motivación laboral

Constituye el mediante su esfuerzo y compromiso. Una motivación adecuada equivale a mayor productividad y satisfacción para los trabajadores (Chiavenato, 2017).

3.3.10. Relaciones interpersonales

Constituyen, caracterizada por el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo. Brunet (2007) subraya que clima organizacional.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.
- Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el liderazgo en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.
- Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

4.3. VARIABLES

V1. Calidad de servicio

V2. Clima organizacional

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORACIÓN	DE
V1: Calidad de servicio (servqual)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento en los plazos de trámites. Exactitud en la información brindada. Confiabilidad en la resolución de solicitudes. 	Ordinal Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez en la atención de trámites. Disponibilidad de personal para resolver consultas. Agilidad en la solución de reclamos. 		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y preparación del personal. Amabilidad en la atención. Generación de confianza en el ciudadano. 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Interés genuino por los problemas de los usuarios. Escucha activa de las demandas ciudadanas. Trato cordial y respetuoso. 		
V2: Clima organizacional becker(2022)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura adecuada para la atención. Limpieza y comodidad de los ambientes. Accesibilidad a recursos y equipos tecnológicos. 		
	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> Claridad en la transmisión de la información entre jefes y subordinados. Retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los trabajadores. Canales adecuados para el flujo de información en la institución. 		
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Estilo de dirección ejercido por los jefes inmediatos. Capacidad de motivar y orientar al equipo de trabajo. Equidad y justicia en la toma de decisiones organizacionales. 		
	Motivación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento al desempeño de los trabajadores Existencia de incentivos económicos y no económicos Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. 		

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, ya que calidad de servicio y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla. El enfoque cuantitativo permite recolectar, procesarlos mediante técnicas estadísticas y establecer relaciones significativas entre ambas variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2021).

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

Se aplicará el método deductivo, partiendo de teorías y conceptos, para luego contrastarlos con la realidad particular de la institución estudiada. Este método permite analizar si los postulados teóricos se cumplen en el contexto municipal de Paucarcolla.



5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básica.

El estudio es de tipo básica, porque su propósito principal es generar conocimiento científico y aportar a la comprensión de los fenómenos organizacionales y de atención al ciudadano en gobiernos locales, sin intervenir de manera directa en la realidad.

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional.

La investigación es de nivel, identificando cómo el ambiente laboral de los trabajadores influye en la percepción ciudadana sobre la atención recibida.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental.

El diseño es no experimental – transversal – correlacional, porque no se manipularán las variables de estudio, sino que se observarán tal como ocurren en la realidad, en un único momento del tiempo (2024), ellas.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población está conformada por los 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla que desarrollan actividades administrativas y de atención a la ciudadanía.



5.6.2. Muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{40 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(40 - 1)(0.05^2) + (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = \frac{40 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{39 \cdot 0.0025 + 0.9604}$$
$$n = \frac{38.416}{0.0975 + 0.9604} = \frac{38.416}{1.0579} = 36.3$$

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

5.7.1. Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta, por ser la más adecuada para recolectar información sobre las percepciones de los trabajadores respecto al clima organizacional y la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía.

5.7.2. Instrumento

El instrumento será un cuestionario estructurado tipo Likert, compuesto por 18 ítems.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

Tabla 2*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	18

Nota. Diseño propio.

5.8.2. Validez

Fue realizada mediante la evaluación de especialistas en la materia.

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Estos datos fueron analizados mediante del SPSS V25.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se estableció un nivel de significancia de 0,05;

- Planteamiento de la HG

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Estadística

Tabla 3*Prueba de Tau b de la HG*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal	porTau-b	de,723	,054	12,345	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		36			

Nota. Diseño propio.

- Decisión

Según lo expuesto en la tabla 3, el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que evidencia un resultado estadísticamente muy significativo. Por tanto, se valida la hipótesis alterna (H1), la cual sostiene que existe una relación significativa entre calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Planteamiento de HE1

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Estadística

Tabla 4*Prueba de Tau b de la HE1*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal	porTau-b	de,543	,064	11,133	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		36			

Nota. Diseño propio.

- Decisión

La tabla 4 reporta un valor de significancia de 0,000, lo cual refleja un resultado estadísticamente muy relevante. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa (H1), confirmando la existencia de una relación significativa entre calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- **Planteamiento de HE2**

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el liderazgo en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el liderazgo en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Estadística

Tabla 5*Prueba de Tau b de la HE2*

		Error			
		Valor	asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal	porTau-b	de,444	,056	15,334	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		36			

Nota. Diseño propio.

- Decisión

En la tabla 5 se observa un valor de significancia de 0,000, lo que refleja un resultado estadísticamente muy significativo. Por ello, se confirma la hipótesis alternativa (H1), la cual plantea que existe una relación significativa entre calidad de servicio a la población y el liderazgo en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Planteamiento de HE3

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.

- Estadística

Tabla 6*Prueba de Tau b de la HE3*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal	porTau-b	de,555	,076	16,443	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		36			

Nota. Diseño propio.

- Decisión

La tabla 6 revela un valor de significancia de 0,000, lo que evidencia un resultado altamente significativo desde el punto de vista estadístico. En consecuencia, se valida la hipótesis alterna (H1), que sostiene la existencia de una relación significativa entre calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Calidad de servicio	,043	36	,023
Clima organizacional	,065	36	,056

Nota. diseño propio.

Interpretación

Los valores presentados en la tabla 7, correspondientes a 0,023 para la primera variable y 0,056 para la segunda, indican que la primera no cumple con el supuesto de normalidad, mientras que la segunda sí lo cumple.

Tabla 8

Baremo de correlaciones

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 9

Correlación entre calidad de servicio y clima organizacional

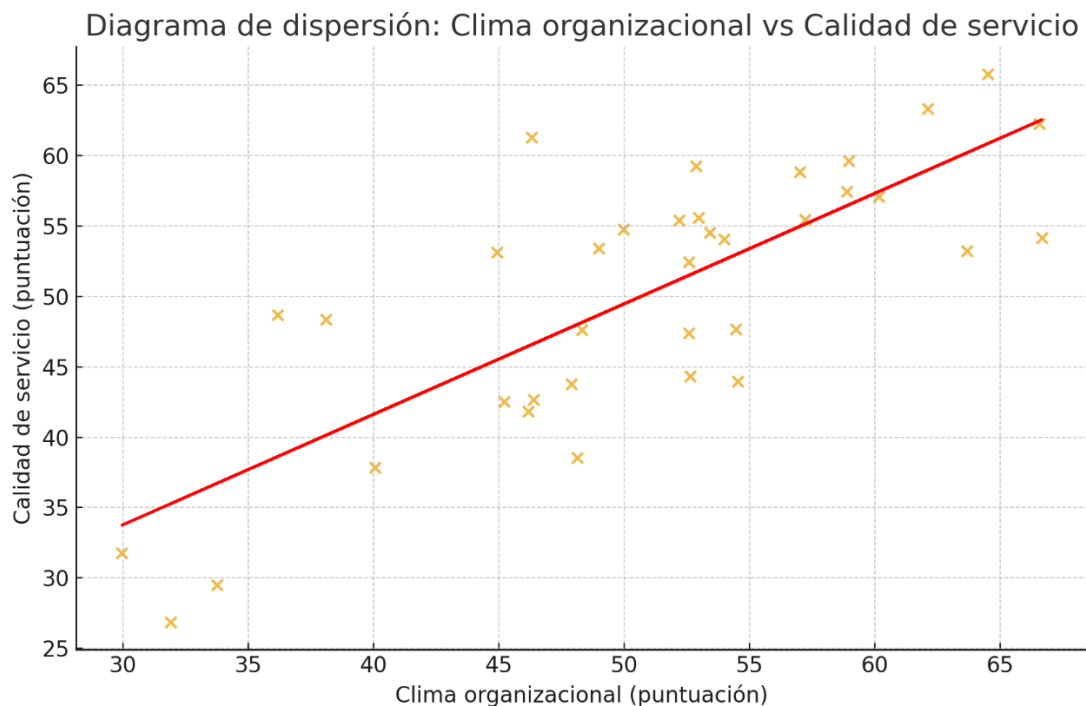
Correlaciones

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación de 1,000'	,723
		Sig. (bilateral)	,001
		N	36
Clima organizacional	Clima organizacional	Coeficiente de correlación de ,045	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	36

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y clima organizacional



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

En la tabla 9 se presenta el coeficiente de Spearman = 0.723, con una significancia bilateral de $p = 0.001$ y una muestra de $N = 36$, muestra una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla. Esto implica que cuando los trabajadores perciben un clima laboral favorable basado en comunicación interna clara, liderazgo justo, motivación y buenas relaciones interpersonales tienden a ofrecer un servicio de mayor calidad a los ciudadanos. De este modo, un clima organizacional positivo no solo beneficia a los trabajadores, sino que también se refleja en una atención más confiable, empática y eficiente hacia la población.

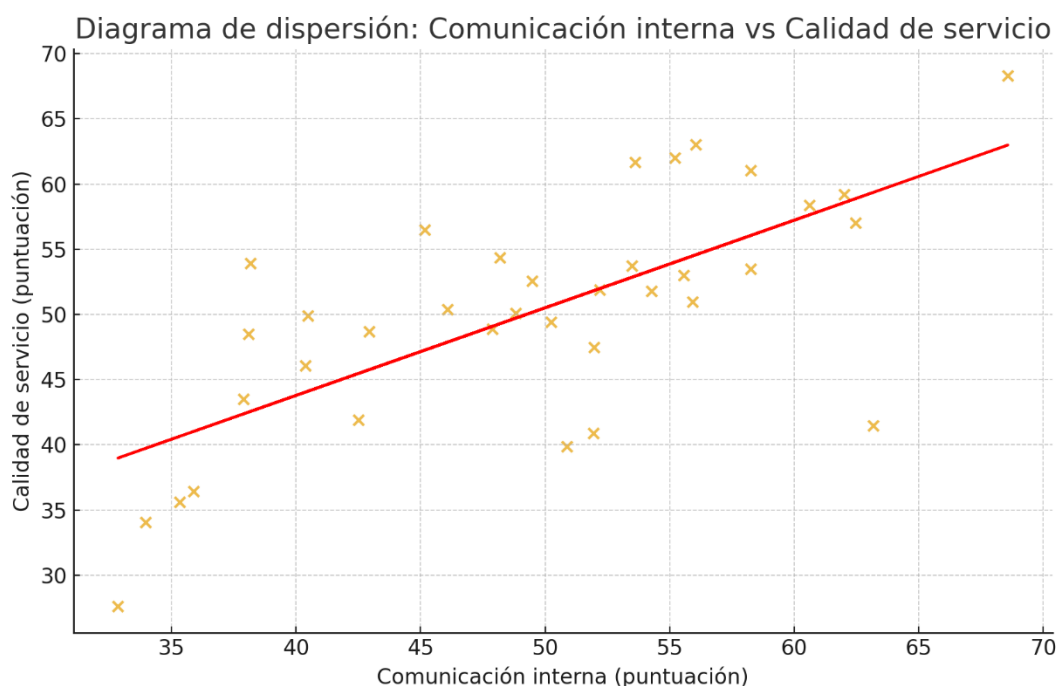
Tabla 10*Correlación entre calidad de servicio y la comunicación interna***Correlaciones**

			Calidad de servicio	de Comunicación interna
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,721	0,721
		Sig. (bilateral)	.001	.001
		N	36	36
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	0,721	0,721
		Sig. (bilateral)	.001	.001
		N	36	36

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y la comunicación interna



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 10 muestra el coeficiente de Spearman = 0.721, con una significancia bilateral de $p = 0.001$ y una muestra de $N = 36$, evidencia una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla. Esto significa que cuando la comunicación entre jefes y subordinados es clara, existe retroalimentación oportuna y se utilizan canales adecuados para el flujo de información, la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio municipal mejora significativamente. La fluidez comunicacional no solo fortalece la coordinación interna, sino que también repercute en una atención más eficiente, confiable y empática hacia la población.

Tabla 11

Correlación entre calidad de servicio y el liderazgo

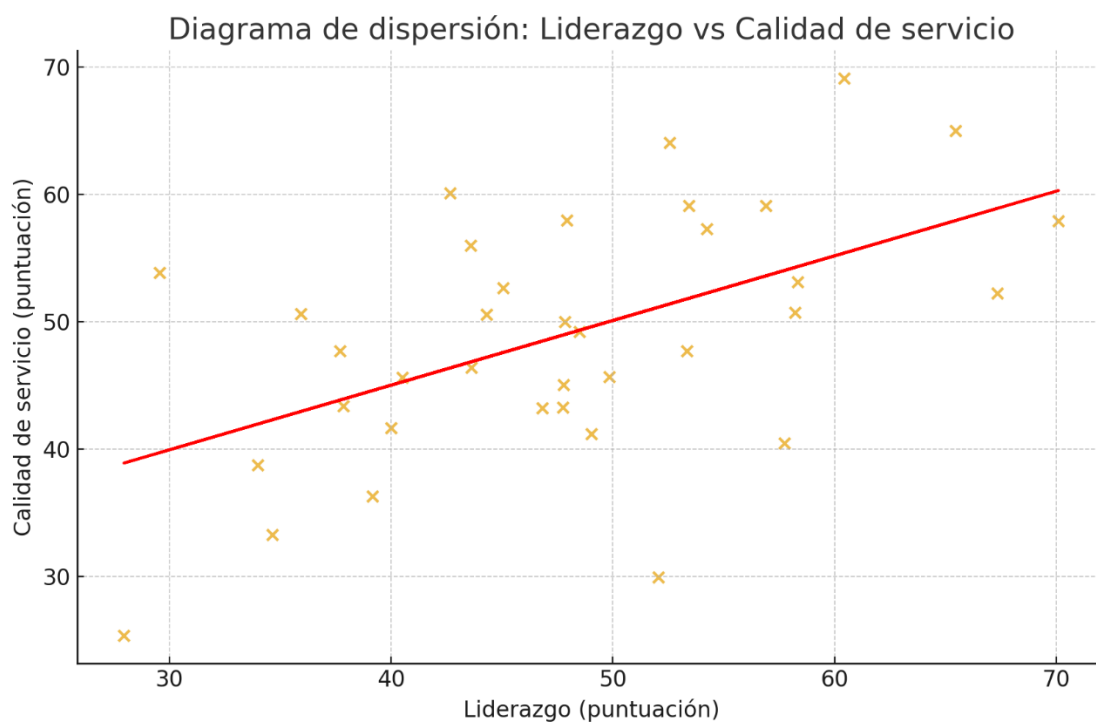
Correlaciones

			Calidad de servicio	de Liderazgo
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000'	,573
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Liderazgo	N	36	36
		Coeficiente de correlación	de 0,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre calidad de servicio a la población y el liderazgo



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

Según la tabla 11, el coeficiente de Spearman = 0.573, con una significancia bilateral de $p = 0.001$ y una muestra de $N = 36$, indica una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla. Esto significa que el estilo de dirección de los jefes inmediatos, su capacidad para motivar y orientar al equipo, así como la equidad en la toma de decisiones, influyen en la calidad percibida por los ciudadanos. Aunque la correlación no es tan alta como en otras dimensiones (por ejemplo, motivación laboral o comunicación interna), los resultados muestran que un liderazgo participativo y justo contribuye a fortalecer la confianza y satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales.

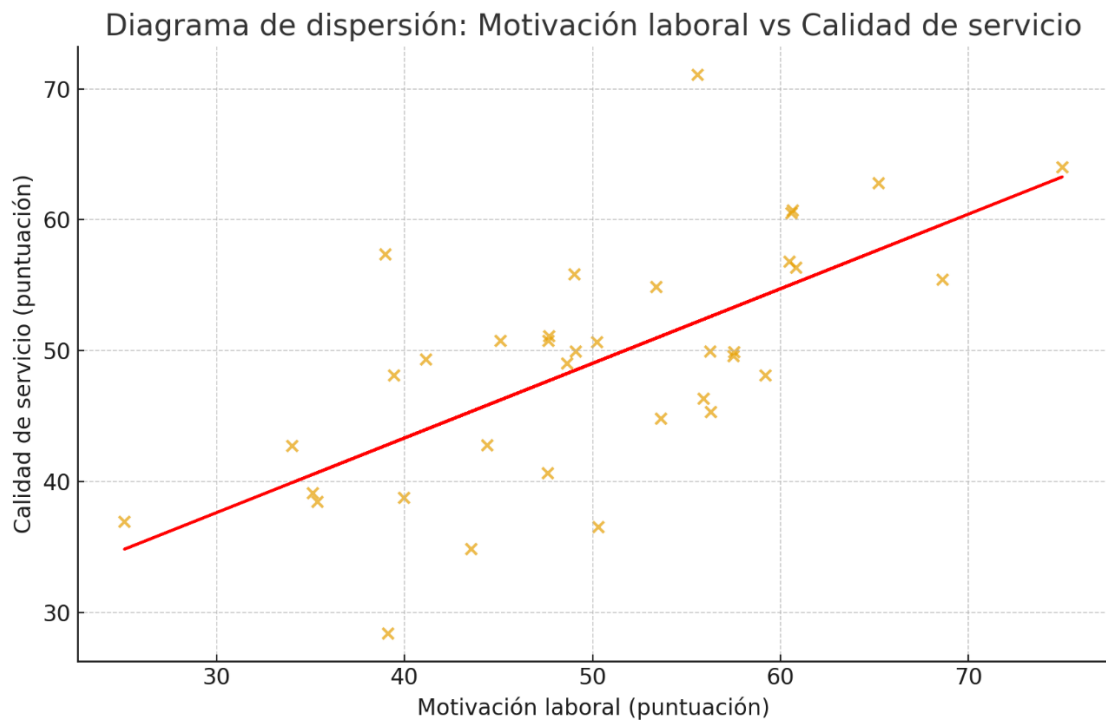
Tabla 12*Correlación entre calidad de servicio y la motivación laboral***Correlaciones**

			Calidad de servicio	de Motivación Laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,655	0,655
		Sig. (bilateral)	.001	.001
		N	36	36
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	0,666	1,000
		Sig. (bilateral)	.001	.001
		N	36	36

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y la motivación laboral



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

En la tabla 12 se observa el coeficiente de Spearman = 0.655, con una significancia bilateral de $p = 0.001$ y una muestra de $N = 36$, indica una relación positiva, moderada-alta y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten confirmar que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla durante el año 2024. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de Spearman = 0.723 ($p = 0.001$). Este hallazgo respalda lo señalado por González y Fernández (2019) en España, quienes encontraron que la satisfacción ciudadana depende en gran medida de la empatía y disposición del personal, dimensiones directamente vinculadas con un clima laboral favorable. Asimismo, coincide con el estudio de la CEPAL (2019) en Chile, donde se evidenció que los municipios con ambientes laborales fortalecidos lograban índices de satisfacción superiores al 80%.

Comunicación interna y la calidad de servicio ($r = 0.721$; $p = 0.001$). Este resultado demuestra que la claridad en la transmisión de información, la retroalimentación oportuna y el uso de canales adecuados fortalecen directamente la atención ciudadana. Los hallazgos se alinean con lo señalado por López (2020) en México, quien concluyó que la comunicación efectiva y la fluidez informativa dentro de las instituciones públicas incrementan la agilidad y cordialidad del servicio. A nivel nacional, Huamán y Torres (2021) obtuvieron resultados similares en la Municipalidad de Huancavelica, donde las deficiencias comunicacionales redujeron significativamente la percepción de calidad de los usuarios.

Respecto al segundo objetivo específico, se halló que la relación entre liderazgo y calidad de servicio es positiva y moderada ($r = 0.573$; $p = 0.001$). Esto implica que los estilos de dirección y la equidad en la toma de decisiones influyen en la atención ciudadana, aunque no en la misma magnitud que la comunicación



interna o la motivación laboral. Este resultado coincide con los aportes de Apaza (2019) en Puno, quien encontró que la ausencia de liderazgo participativo generaba deficiencias en la calidad de atención. Del mismo modo, Quispe y Flores (2021) evidenciaron en Caracoto que un estilo autoritario y poco inclusivo estaba asociado con mayores quejas ciudadanas. A nivel internacional, el estudio del BID (2021) en municipios latinoamericanos respalda esta conclusión, señalando que los municipios con líderes participativos y motivadores presentaron una mejor percepción de eficiencia en los servicios.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se evidenció una correlación positiva moderada-alta entre la motivación laboral y la calidad de servicio ($r = 0.655$; $p = 0.001$). Esto confirma que el reconocimiento, los incentivos y fortalecen la disposición de los trabajadores a atender con cordialidad y eficiencia a los ciudadanos. Este hallazgo se asemeja al estudio de Condori (2022) en Junín, donde los ambientes motivadores se asociaron con altos niveles de satisfacción ciudadana. También se relaciona con el estudio de Mamani (2020) en Puno, que concluyó que la desmotivación laboral repercutía directamente en la percepción negativa de la atención. A nivel internacional, la investigación de la Universidad Nacional de Colombia (2018) reveló que la capacitación y el fortalecimiento de las competencias del personal mejoraron en un 20 % la percepción de eficiencia de los servicios, lo cual coincide con la importancia de la motivación encontrada en este trabajo.

En conjunto influye significativamente en la calidad de servicio. Un ambiente laboral positivo, sustentado en una comunicación efectiva, un liderazgo participativo y la motivación del personal, repercute en la percepción favorable de la población sobre la atención municipal. Esto valida la hipótesis planteada y demuestra.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se concluye que existe una relación positiva y alta entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla durante el año 2024 (Spearman = 0.723; $p = 0.001$). Así queda evidenciado que un entorno laboral positivo, dentro del cual se identifiquen la comunicación fluida, el liderazgo participativo y la motivación de los recursos humanos, contribuye positivamente a un incremento en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, incrementando a su vez la confianza de la población y la legitimidad de la institución.
- SEGUNDA:** Se estableció que hay una notable relación positiva alta entre la comunicación interna y la calidad del servicio prestado por la municipalidad ($r = 0.721$; $p = 0.001$). Lo que significa que cuando la información que fluye entre jefes y subordinados es clara por una información que fluye entre jefes y subordinados, hay retroalimentación puntual y la comunicación aprovecha los canales disponibles, los ciudadanos perciben un servicio más ágil, fiable y efectivo.
- TERCERA;** Se concluye que el vínculo que relaciona el liderazgo y la calidad del servicio es positivo y moderado ($r = 0,573$; $p = 0,001$). No tiene tanta fuerza como en otras dimensiones, pero se pone de manifiesto que un liderazgo justo, participador, motivador se traduce en una mayor percepción de la atención municipal desde el punto de vista del ciudadano. Esta conclusión también tiene



importancia, ya que refuerza la necesidad de potenciar estilos de liderazgo basado en una mayor participación.

CUARTA: Los resultados indican una relación positiva moderada-alta entre la motivación laboral y la calidad de servicio ($r = 0.655$; $p = 0.001$). Esto verifica que el reconocimiento al desempeño, la existencia de incentivos y el contar con posibilidades de desarrollo profesional aumentan el compromiso de los trabajadores, lo que va en un mayor compromiso conocido por un servicio empático, rápido y confiable a la población.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la Gerencia Municipal potenciar el clima organizacional a través de programas integrales en torno al bienestar laboral, la capacitación, el liderazgo participativo, puesto que estos aspectos inciden directamente en la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios.

SEGUNDA: Se sugiere a la oficina de Secretaría General y Trámite Documentario poner en marcha un sistema de comunicación institucional estandarizado, que incorpore canales digitales, reuniones periódicas de retroalimentación y protocolos de transmisión de comunicación claros para que garanticen que el contenido de los mensajes sea transmitido al personal de forma expeditiva y transparente.

TERCERA: Se aconseja a la Gerencia de Recursos Humanos preparar programas formativos en liderazgo participativo para jefes y coordinadores de área de tal forma que se potencie una justa toma de decisiones, una motivación de equipos y una conducción orientada al respeto y a la inclusión con el objetivo de hacer más fuerte la percepción ciudadana del servicio municipal.

CUARTA: La Oficina de Recursos Humanos debe, en opinión de la autora, gestionar un programa de incentivos económicos y no económicos, que permita valorar la consecución de logros individuales y/o colectivos y, además, un programa de incentivos que promueva la capacitación y el desarrollo profesional de los y las trabajadoras del Centro de Servicios Sociales. Esto irá dando lugar a un incremento



de la motivación hacia la tarea laboral y, como consecuencia, de la calidad del mismo servicio prestado a la ciudadanía.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, F. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). Motivación laboral y calidad de los servicios en municipios latinoamericanos. BID.
<https://doi.org/10.18235/0003289>
- Brunet, L. (2007). El clima organizacional y la satisfacción en el trabajo. Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill.
- Choque, M., & Ramos, J. (2023). Clima laboral y percepción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla. Universidad Nacional del Altiplano
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). Calidad de atención ciudadana en municipalidades de Chile: Informe comparativo. CEPAL
- Condori, R. (2022). Clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Chilca, Junín. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Contraloría General de la República. (2022). Informe anual sobre la calidad de los servicios públicos en gobiernos locales. CGR
- González, A., & Fernández, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción ciudadana en gobiernos locales de Madrid. Revista Española de Administración Pública, 210(2), 55–74.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3492101>



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Huamán, V., & Torres, D. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Huanca, E. (2019). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huata, Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). Dirección de marketing (15.^a ed.). Pearson.
- Likert, R. (1967). The human organization: Its management and value. McGraw-Hill.
- López, J. (2020). Clima organizacional y desempeño en instituciones públicas del Estado de México. Revista Iberoamericana de Administración Pública, 12(1), 101–120. <https://doi.org/10.35485/riap.v12i1.678>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Servicios: Marketing, gestión y calidad (8.^a ed.). Pearson Educación.
- Mamani, L. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2022). Encuesta nacional de programas presupuestales. MEF
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Paredes, C. (2020). Clima organizacional y calidad de atención en municipalidades de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Paredes, G., & Ramos, L. (2023). Modernización administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín.
- Quispe, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco. Universidad Andina del Cusco.
- Quispe, R., & Flores, M. (2021). Clima organizacional y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Caracoto, Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional (17.^a ed.). Pearson.
- SERVIR. (2021). Atención centrada en el ciudadano en entidades públicas del Perú. Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Universidad Nacional de Colombia. (2018). Modernización documental y eficiencia de la gestión pública: Estudio de caso en Bogotá y Medellín. UNAL.
- Vargas, H. (2019). Calidad de servicio y confianza ciudadana en municipalidades provinciales del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vela, J. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del sector público peruano. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- World Bank. (2020). Improving service delivery in local governments: Lessons from Latin America. World Bank Publications.
<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1591-3>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill.



ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA – 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de servicio DIMENSIÓN: Fiabilidad INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en los plazos de trámites. • Exactitud en la información brindada. • Confiabilidad en la resolución de solicitudes. <p>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención de trámites. • Disponibilidad de personal para resolver consultas. • Agilidad en la solución de reclamos. <p>DIMENSIÓN: Seguridad (Assurance) INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y preparación del personal. • Amabilidad en la atención. • Generación de confianza en el ciudadano. <p>DIMENSIÓN: Empatía INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés genuino por los problemas de los usuarios. • Escucha activa de las demandas ciudadanas. • Trato cordial y respetuoso. <p>DIMENSIÓN: Elementos tangibles INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada para la atención. • Limpieza y comodidad de los ambientes. • Accesibilidad a recursos y equipos tecnológicos. 	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Método:</p> <p>Deductivo.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental-transversal.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio a la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio a la</p>		



<p>población y el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024?</p>	<p>población y el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2024.</p>	<p>población y el liderazgo en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio a la población y la motivación laboral en la municipalidad distrital de Paucarcolla – 2024.</p>	<p>VARIABLE 2: Clima organizacional DIMENSIÓN: Comunicación interna INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad en la transmisión de la información entre jefes y subordinados. • Retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los trabajadores. • Canales adecuados para el flujo de información en la institución. <p>DIMENSIÓN: Liderazgo INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilo de dirección ejercido por los jefes inmediatos. • Capacidad de motivar y orientar al equipo de trabajo. • Equidad y justicia en la toma de decisiones organizacionales. <p>DIMENSIÓN: Motivación laboral INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al desempeño de los trabajadores. • Existencia de incentivos económicos y no económicos. • Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. 	<p>40 trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarcolla</p> <p>Muestra:</p> <p>36 trabajadores</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>
---	---	---	---	--

Nota. Elaboración propia.

Instrumento

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. CALIDAD DE SERVICIO	Dimensión 1.					
	1. La municipalidad cumple con los plazos establecidos para la atención de trámites.					
	2. La información que brindan los trabajadores es clara, precisa y veraz.					
	3. Los trámites y solicitudes son resueltos de manera confiable y consistente.					
	Dimensión 2.					
	4. Los trabajadores atienden los trámites de manera rápida y eficiente.					
	5. Siempre hay personal disponible para orientar a los ciudadanos.					
	6. Los reclamos presentados por los usuarios se solucionan con agilidad.					
	Dimensión 3.					
	7. El personal municipal demuestra preparación y conocimientos suficientes para atender trámites.					
8. El trato que brinda el personal es amable y cordial.						



	9. Los ciudadanos sienten confianza en la atención que reciben de la municipalidad.					
	Dimensión 4.					
	10. Los trabajadores muestran interés genuino por los problemas de los ciudadanos.					
	11. El personal escucha activamente las necesidades y demandas de los usuarios.					
	12. La atención brindada se caracteriza por un trato cordial y respetuoso.					
	Dimensión 5.					
	13. La infraestructura de la municipalidad es adecuada para la atención al público.					
	14. Los ambientes de atención se mantienen limpios y cómodos.					
	15. La institución cuenta con equipos y recursos tecnológicos accesibles para mejorar el servicio.					
Vr. 2. CLIMA ORGANIZACIONAL	Dimensión 1.					
	16. La información que transmiten los jefes a los trabajadores es clara y comprensible.					
	17. Los jefes brindan retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los trabajadores.					
	18. La institución cuenta con canales adecuados para la comunicación interna.					
	Dimensión 2.					
	19. Los jefes inmediatos ejercen un estilo de dirección participativo y justo					
	20. Los jefes motivan y orientan adecuadamente al equipo de trabajo					



21. Las decisiones en la institución se toman con criterios de equidad y justicia.					
Dimensión 3.					
22. Los trabajadores reciben reconocimiento por el desempeño de sus funciones.					
23. La institución brinda incentivos (económicos o no económicos) que motivan al personal.					
24. Existen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para los trabajadores.					



ANEXO 3 VALIDACION DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA - 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : [Roberto Paye Colquehuanca](#)
- PROFESIÓN : [Licenciado en Administración](#)
- CARGO ACTUAL : [Director de Investigación](#)
- GRADO ACADÉMICO: [Doctor](#)

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50=_____


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C≥75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha:


 Firma del experto
 DNI N° 0214441
 N° celular: 996-993377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 04/11/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ANY BRIGITH VELASQUEZ LUQUE

Dirección: CENTRO POBLADO COLLONA - PAUCARICOLLA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70121699

Teléfono: 910655246 email: anyluqueo@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE SERVICIO A LA POBLACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARICOLLA - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD DE SERVICIO; CLIMA ORGANIZACIONAL; COMUNICACION INTERNA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (S909 - UNESCO)

B. Masques.

Firma de Autor



huella digital

04 de Noviembre del 2025

Fecha