

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios  
públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas  
Verdes, 2023**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora. Bach. Rosita del Pilar, Ramírez Risco**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios  
públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas  
Verdes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)**

**Código orcid: 0000-0003-3301-4487**

**Dr. Risco Zapata, Severino Apolinar (secretario)**

**Código orcid: 0000-0002-2683-4105**

**Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo (vocal)**

**Código orcid: 0000-0002-3017-7945**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios  
públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas  
Verdes: 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su  
contenido y forma:**

**Br. Rosita del Pilar Ramírez Risco (Autora)** \_\_\_\_\_

**Cód. Orcid: 0009-0006-2058-5060**

**Dr. Benavides Medina Augusto Oswaldo (Asesor)** \_\_\_\_\_

**Cód. Orcid: 000-0002-3017-7945**

**Tumbes, 2026**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fac-secaacademica@untumbes.edu.pe



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintún días del mes de enero del dos mil veintiséis, siendo las nueve horas, en el en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 292-2023/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Dr. Jesús Merino Velásquez (**Presidente**) Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (**Secretario**) Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2023"; para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, presentada por la bachiller: **Rosita del Pilar, Ramírez Risco**. Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **Rosita del Pilar, Ramírez Risco** *Aprobada... por MAYORÍA... con el calificativo de ...B.A.E.M.D*

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda *A.P.T.A.* para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las *DIEZ* horas *TRICENTA* minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 21 de enero del 2026

  
Dr. Jesús Merino Velásquez  
DNI N° 00240035  
Código ORCID N° 0000-0003-3301-4487  
Presidente

*AUSENTE*  
Dr. Severino Apolinar Risco Zapata  
DNI N° 00219860  
Código ORCID N° 0000-0002-2683-4105  
Secretario

  
Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina  
DNI N° 00227131  
Código ORCID N° 0000-0002-3017-7945  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.

## REPORTE TURNITIN

# Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2023

por Rosita del Pilar Ramírez Risco



Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

---

Fecha de entrega: 08-feb-2025 08:59p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2817287090

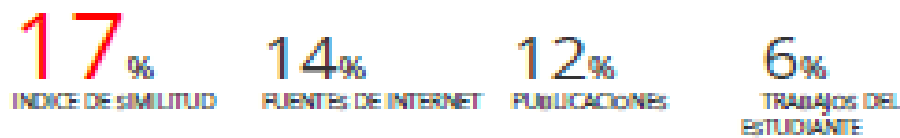
Nombre del archivo: TESIS\_04.10.20F.docx (669.24K)

Total de palabras: 14689

Total de caracteres: 82783

## Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>jalayo.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Abad Pita, Martin Jose Guillermo   Amayo Chuquillanqui, Luis Jean Carlo   Nieto Castillo, Mario Miguel   Quinones Galvez et al. "Indice de Progreso Social del Distrito de San Juan de Miraflores.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dialnet.unirioja.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>#N/A. "PMR del Distrito de Comandante Noel 2020-IGA0013025", R.G. N° 066-2020-GM-MDCN, 2021</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.ulc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina</b>		
<b>10</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>Reyes, Carolina Viveros. "Cultura Organizacional y desempeño Laboral En El Personal Directivo y Administrativo De La</b>	<b>&lt;1%</b>

Unión Mexicana Del Norte", Universidad de  
Montemorelos (Mexico), 2023  
Publicación

12	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://kipdf.com">kipdf.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el uso eficiente de recursos públicos de los gobiernos locales de la región Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025 Publicación <b>Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina</b>	<1 %
21	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
23	Centurion, Erika Cinthya Leon-Ramirez "Calidad en el Servicio del Autoseguro Mayorista en la Provincia de Lima.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
24	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %

25	Pacori Ticona, Jonathan Junior Paul. "Clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la empresa Prestadora de Servicios SEDAJULIACA Sociedad Anónima - periodo 2021", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
26	Submitted to Universidad Autonoma De Guadalajara A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
27	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
31	revistas.unicah.edu Fuente de Internet	<1 %
32	Diaz Tapara, Flora. "Educación sexual en la familia y el embarazo en las adolescentes usuarias que acceden a la Microred Ampliación Paucarpata. Arequipa. 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
	Intrac	
	<b>Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina</b>	
33	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	GREEN ENVIRONMENT S.A.C.. "DAA de la Planta de Fabricación de Productos de Plástico-IGA0012405", R.D. 212-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020 Publicación	<1 %
35	Zapata Huaman, Joaquin Matias. "Impacto del programa Incagro en la formación de redes de innovacion en el periodo 2005-2010.",	<1 %

25	Pacori Ticona, Jonathan Junior Paul. "Clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la empresa Prestadora de Servicios SEDAJULIACA Sociedad Anónima - periodo 2021", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
26	Submitted to Universidad Autonoma De Guadalajara A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
27	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
31	revistas.unicah.edu Fuente de Internet	<1 %
32	Diaz Tapara, Flora. "Educación sexual en la familia y el embarazo en las adolescentes usuarias que acceden a la Microred Ampliación Paucarpata. Arequipa. 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
	Intrc	
	 Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina	
33	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	GREEN ENVIRONMENT S.A.C.. "DAA de la Planta de Fabricación de Productos de Plástico-IGA0012405", R.D. 212-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020 Publicación	<1 %
35	Zapata Huaman, Joaquín Matías. "Impacto del programa Incagro en la formación de redes de innovación en el periodo 2005-2010.",	<1 %

Pontificia Universidad Católica del Perú -  
CENTRUM Católica (Peru), 2021

Publicación

36	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://www.emprendimientocontperu.com">www.emprendimientocontperu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
38	Salas Guzmán, Erick Anthony Wilber. "Aprendizaje basado en problemas en el logro de la competencia matemática en los estudiantes del segundo grado del nivel secundario de la Institución Educativa "José Olaya" – Satipo, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
39	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca Trabajo del estudiante	<1 %
41	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="https://dspace.uazuay.edu.ec">dspace.uazuay.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
43	Chino Vilca, Percy Marcelo. "Clima organizacional y gestión escolar en los docentes de las instituciones educativas secundarias de la península del Distrito de Chucuito - Puno, 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
44	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
45	<a href="http://www.shcp.gob.mx">www.shcp.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
46	Najar Mendoza, William Lucio   Rodríguez, Arturo Rafael Chayña. "Aplicación de sistemas de Información Geográfica para la evaluación de riesgos por fenómenos naturales a	<1 %

**inundación fluvial en la ciudad urbana del distrito de Iñapari, Madre de Dios – 2024”, Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025**  
Publicación

<b>47</b>	<b>Pari Pino, Jorge Eddy. "Evaluación del efecto del Programa Nacional Juntos en el Distrito de Orurillo del departamento de Puno periodo: 2006-2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)</b> Publicación	<b>&lt;1 %</b>
<b>48</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1 %</b>
<b>49</b>	<b>repositorio.espam.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>50</b>	<b>www.munimancora.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>51</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>52</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>53</b>	<b>www.ride.org.mx</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>

**Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina**

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios y a mi familia. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi familia, quienes me han apoyado de inicio a fin. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Los amo.

***Rosita del Pilar Ramírez Risco***

## **AGRADECIMIENTO**

Los resultados de esta investigación, son dedicados a aquellas personas que de alguna forma, son parte de su culminación; Principalmente agradezco a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera, mi sincero agradecimiento hacia mi familia por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional.

También mi agradecimiento está dirigido hacia mi asesor, por brindarme parte de sus capacidades y conocimientos, sin él no hubiese podido ser posible su culminación.

***Rosita de Pilar Ramírez Risco***

# ÍNDICE

<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>REPORTE TURNITIN</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>xii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>xiii</b>
<b>TÍTULO</b> .....	<b>xviii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>19</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>20</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	<b>24</b>
2.1. Bases teórico-científicas .....	24
2.2. Antecedentes de la investigación .....	31
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>37</b>
3.1. Hipótesis .....	37
3.2. Definición de variables .....	37
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	39
3.3. Población, muestra y muestreo .....	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.5. Procesamiento y análisis de información .....	44
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>46</b>
4.1. Resultados descriptivos .....	46
4.2. Resultados correlacionales .....	51
4.3. Discusión .....	57
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>62</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>64</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de clima laboral.....	38
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de calidad del servicio.....	39
Tabla 3 Personal prestador de servicios .....	40
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de clima laboral .....	44
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de calidad de servicios .....	44
Tabla 6 Interpretación Rho de Spearman.....	45
Tabla 7 Nivel de Clima laboral y calidad de servicio.....	46
Tabla 8 Nivel de condiciones laborales y clima laboral.....	47
Tabla 9 Nivel de involucramiento y clima laboral.....	49
Tabla 10 Nivel de comunicación y clima laboral .....	50
Tabla 11 Prueba de hipótesis general.....	52
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 1 .....	53
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2 .....	54
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 3.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Modelo de clima laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera .....	27
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables .....	71
Anexo 2 Matriz de consistencia.....	72
Anexo 3 Encuesta clima laboral .....	73
Anexo 4 Encuesta calidad de servicios .....	76
Anexo 5 Certificación .....	79

# TÍTULO

Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023.

## RESUMEN

En la investigación desarrollada se propuso lograr el siguiente objetivo. determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2023 para lograrlo se empleó una metodología que consistió en la adopción de un diseño de investigación de tipo descriptivo-correlacional de carácter no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo. Se trabajó con dos muestras, una referida a colaboradores administrativos de la municipalidad mencionada líneas arriba compuesta por 78 personas y otra integrada por 183 contribuyentes, que poseen conocimiento sobre la segunda variable de estudio. Para el análisis de la variable clima laboral se recogieron datos mediante un cuestionario integrado por 20 preguntas y para la variable calidad de los servicios de la institución antes mencionada se empleó un cuestionario compuesto por 18 preguntas, es relevante mencionar que dichos instrumentos de recolección de datos fueron elaborados con la metodología de Likert, los datos obtenidos se procesaron con el programa estadístico SPSS, obteniéndose para ambas variables un nivel medio de conformidad con el 64,3% y 51,8% de los encuestados respectivamente, el estadístico aplicado para las pruebas de hipótesis fue Rho de Spearman, obteniendo para la prueba de hipótesis general un p valor del 0,000 y el coeficiente de correlación logró un valor del 0,740, aceptándose la hipótesis general, en el caso de la dimensión condiciones laborales tiene una incidencia baja ya que el estadístico obtuvo un valor del 0,372, el involucramiento laboral incide altamente, ya que el valor del coeficiente fue del 0,725 y la comunicación tiene una incidencia moderada de conformidad con el valor del estadístico del 0,564. Concluyéndose que el clima laboral incide positivamente en la calidad de los servicios de la institución municipal mencionada líneas arriba.

Palabras claves:

Clima laboral, calidad de servicio, limpieza pública, parques y jardines, serenazgo

## ABSTRACT

The research aimed to determine the impact of work climate on the quality of public cleaning, parks and gardens, and security services in the Municipality of Aguas Verdes, Perú, in 2023. To achieve this, a descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional research design with a quantitative approach was employed. Two samples were used: one comprised of 78 administrative staff members of the aforementioned municipality, and the other consisted of 183 taxpayers who possessed knowledge about the second variable under study. For the analysis of the work climate variable, data was collected using a questionnaire consisting of 20 questions, and for the quality of services variable of the aforementioned institution, a questionnaire composed of 18 questions was used. It is relevant to mention that these data collection instruments were developed using the Likert methodology. The data obtained were processed with the SPSS statistical program, obtaining a medium level of agreement for both variables with 64.3% and 51.8% of the respondents respectively. The statistic applied for the hypothesis tests was Spearman's Rho, obtaining for the general hypothesis test a p-value of 0.000 and the correlation coefficient achieved a value of 0.740, thus accepting the general hypothesis. In the case of the working conditions dimension, it has a low impact since the statistic obtained a value of 0.372, job involvement has a high impact since the coefficient value was 0.725, and communication has a moderate impact according to the statistic value of 0.564. It was concluded that the work environment has a positive impact on the quality of services of the municipal institution mentioned above.

### Keywords

Work environment, quality of service, public cleaning, parks and gardens, security patrol

## I. INTRODUCCIÓN

El entorno laboral constituye un factor organizacional clave que influye directamente en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, por lo que la investigación ejecutada, tuvo como objetivo general: determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023. En relación a la primera variable investigada, es decir: clima laboral hay una preocupación mundial, por determinar cómo es percibida por los colaboradores de las empresas, instituciones públicas, etc., así se puede citar a Álvarez et al., (2019) quienes preocupados porque en Colombia: “el tema del clima laboral no presenta un panorama alentador, en lo que se refiere a satisfacción laboral y desempeño” (p.40). Decidieron llevar a cabo una investigación que titularon: “Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá”. (p.38). Para encontrar recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral en tan importante institución.

Por otro lado, con relación a la segunda variable de estudio denominada: calidad de los servicios, básicamente los referidos a limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, también existe preocupación en el ámbito internacional por mejorarlos, en ese marco tenemos a Alcocer et al., (2019) quienes realizaron una investigación en el Ecuador para conseguir el propósito de: diseñar un modelo matemático con un enfoque multiobjetivo que permita mejorar la gestión integral de la cadena de suministros del proceso de recolección de residuos sólidos urbanos en el cantón de Quevedo en Ecuador (p.362).

A continuación, exponemos lo que pasa en Perú, donde también existe preocupación por el servicio de limpieza pública, tal como se demuestra con la investigación realizada por Arenas, (2020), a la cual tituló: “La gestión municipal y

la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de Villa el Salvador en el 2019” (p.iv). El investigador muestra interés por estudiar las condiciones en que se presta el mismo a los vecinos de su distrito, ya que la población de Villa el Salvador tiene varias disconformidades sobre el servicio que recibe, entre ellas el incremento de la basura en su vecindario.

Así mismo mencionaremos que la región Tumbes, no es ajena a la problemática expresada líneas arriba, en ese sentido, en esta investigación también se estudiarán los servicios municipales antes mencionados, por lo que se planteó como problema general a resolver: ¿Cómo incide el clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?, el mismo que fue complementado con las siguientes interrogantes específicas: 1. ¿Cómo inciden las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?, 2. ¿De qué forma incide el involucramiento laboral en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023? y 3. ¿De qué manera incide la comunicación en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?.

Para dar solución a la problemática se empleó una metodología consistente en la elaboración de dos cuestionarios, los mismos que se aplicaron a la muestra de investigación, con los cuales se obtuvieron los datos de cada una de las variables estudiadas, los cuales se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 26 en castellano y se realizó la prueba de hipótesis correspondientes mediante el estadístico Rho de Spearman, para lograr el objetivo de investigación, el mismo que se ha definido como: Determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2023. El cual estuvo acompañado con los objetivos específicos siguientes: 1. Establecer la incidencia de las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023. 2. Determinar

la incidencia del involucramiento laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023 y 3. Establecer la incidencia de la comunicación en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

Por todo lo expresado, queda de manifiesto que la importancia de la investigación radica en que un buen clima laboral es la piedra angular en cualquier gestión municipal y por otro lado los servicios mencionados líneas arriba contribuyen de manera significativa en la calidad de vida de las personas, sobre todos en los más vulnerables como los niños y ancianos, ya que la acumulación de residuos sólidos, se constituyen en focos infecciosos generadores de diferentes tipos de enfermedades, razón por la cual con la investigación realizada se establecieron conclusiones y recomendaciones que de aplicarse contribuyen a la mejora de la problemática planteado.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Bases teórico-científicas

#### a) Clima laboral

Sobre este tema se ha escrito bastante, así que pasaremos a citar algunas investigaciones, así tenemos que para Vidrio et al (2022), quienes lo definen como: “la apreciación de los elementos que componen la cultura de una organización a un cierto periodo, que es proveído por parte de los colaboradores” (p. 8). Adicionalmente los autores antes mencionados recogen el siguiente concepto: “considerado como la condición o propiedad del ambiente apreciado o habituado por los miembros de la organización en su comportamiento” (Vera, 2016, p. 12).

A demás Vergara et al., (2021) quienes manifiestan que el clima laboral: es la unión de factores que tienen incidencia en la ejecución de las funciones por parte de los colaboradores de la institución; estos factores, si bien es cierto dependen de los trabajadores, son también de cargo de las empresas ya que están son las encargadas de motivar a los trabajadores, motivaciones que determinan la percepción que tienen los empleados acerca de la compañía y que se ve reflejado en la productividad empresarial.

#### b) Importancia del clima laboral

Para Davies (2022), en la actualidad la importancia del clima laboral, radica en el mayor valor que le otorgan las empresas para la obtención y consecución de sus objetivos. Al punto de ir mas halla de contar con personal altamente calificado, es decir también buscan que sus colaboradores cuenten y apliquen habilidades blandas, situación que contribuye a mejorar

el clima laboral y que orienta a todo el equipo humano a conseguir los objetivos empresariales.

**c) Elementos del clima laboral**

Bernardo (2011), señala a los siguientes:

1. El aspecto individual de los empleados, el cual incluye las actitudes, percepciones, etc. de los colaboradores dentro de la institución, 2. Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas, etc. 3. La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo. Y 4. La estructura con sus macro y micro dimensiones.

**d) Dimensiones del clima laboral**

Según los investigadores, Huaita et al, (2018) en su investigación denominada: El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas, el clima laboral cuenta con cinco dimensiones las mismas que son las siguientes: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Palma (2004), describe las dimensiones de la manera siguiente:

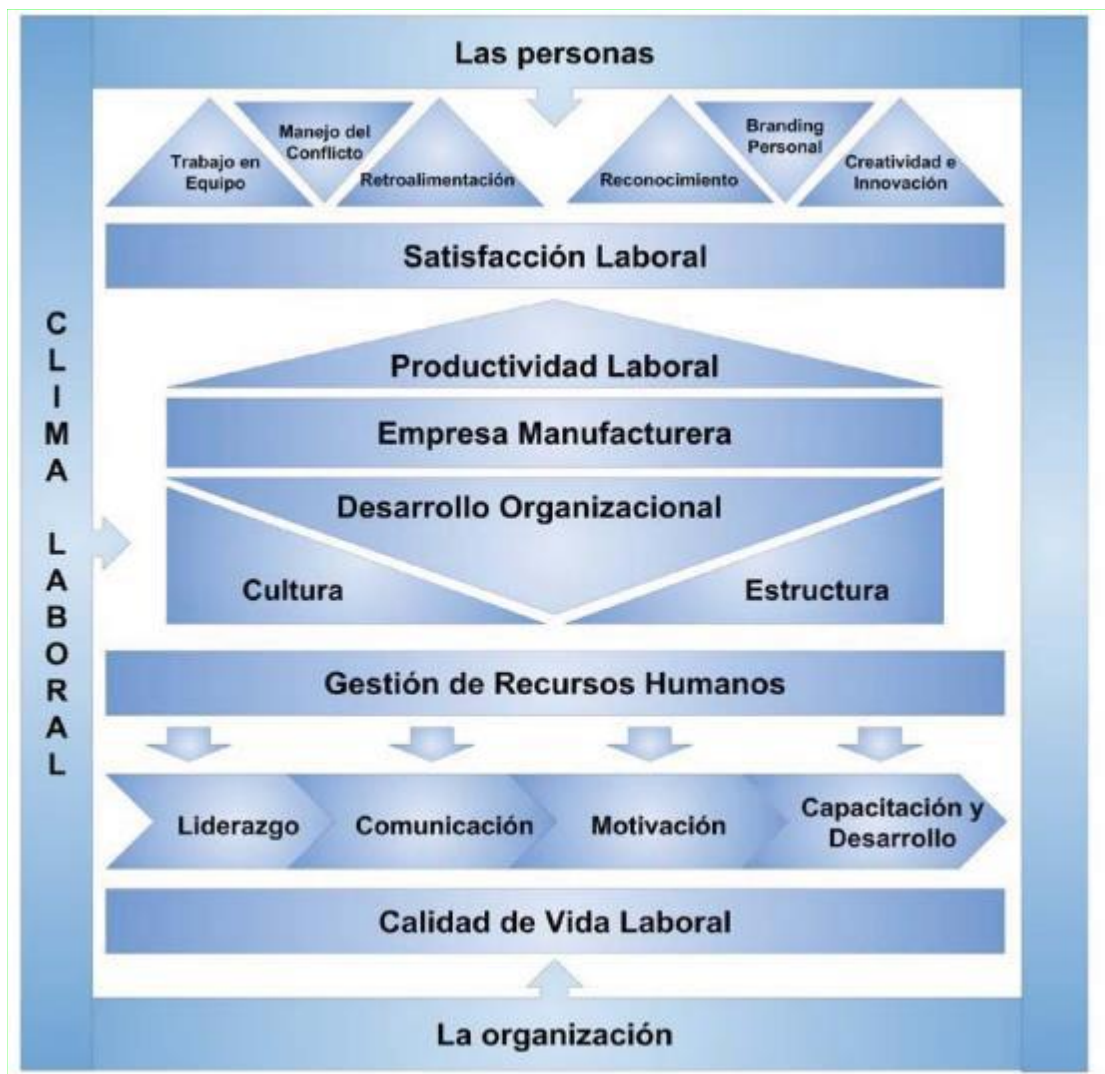
1. Autorrealización: Percepción del colaborador de una institución sobre las alternativas, que la misma le brinda para su desarrollo profesional; 2. Involucramiento laboral: Compromiso del trabajador con los objetivos de la institución, formando parte de los equipos de trabajo que se necesitan para lograrlos; 3. Supervisión: es la apreciación de los colaboradores sobre la mejora en sus funciones por parte de sus supervisores y 4. Comunicación: Percepción sobre la eficiencia y claridad de la información que se da vertical y horizontalmente en la institución; y 5. Condiciones laborales: Apreciación del trabajador sobre los insumos materiales, económicos y/o condiciones para el mismo ejecute sus funciones.

Likert (1967, como se citó en Davies, 2022), da cuenta de ocho dimensiones del clima laboral, como se detalla a continuación:

1. Métodos de mando: La forma en que se emplea el liderazgo para tener influencia sobre los empleados; 2. Naturaleza de las fuerzas motivacionales: Son aquellas que buscan la motivación de los trabajadores de la empresa; 3. Procesos de comunicación: Es la comunicación que se emplea en la empresa; 4. Influencia e integración: Referida a la importancia de la relación superior/subordinado; 5. Toma de decisiones: Empleo de la información para la toma de decisiones; 6. Fijación de objetivos o directrices: Establecimientos de los mismos por la alta dirección; 7. Procesos de control: Aplicación del control en la organización; 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento: Referidos a la planificación, así como a la formación deseada.

**e) Modelo de desarrollo de clima laboral**

Contreras, (2018), en su investigación, propone un modelo acompañado de una eficiente gestión del talento humano, para obtener la mayor eficiencia del personal, mediante el desarrollo de sus talentos o competencias, encaminándose la empresa a ser más humana, el modelo propuesto es el que se aprecia en la figura



**Figura 1:** Modelo de clima laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera

Fuente: (Contreras, 2018, p.813)

**f) Gobierno municipal**

Según el Congreso de la República del Perú, (2022), mediante la constitución política, expresa que un gobierno municipal dentro de su ámbito geográfico, tiene la responsabilidad de ejecutar la gestión de los recursos que le han asignado en favor de la población que se ubica en su jurisdicción, para lo cual de conformidad con las normas legales vigentes tienen autonomía administrativa y poseen dos órganos importantes, uno de control y fiscalización como lo es el consejo municipal (alcalde y regidores) y el otro que tiene la función ejecutiva que está a cargo de la autoridad edil, es decir

el alcalde, dichos cargos se obtienen mediante elección por un periodo de cuatro años, sin reelección.

**g) Competencias del gobierno municipal**

El Congreso de la República (2022), Expresa que en la constitución política del Perú se establece lo siguiente:

Así mismo, el gobierno municipal independientemente de su ámbito geográfico, de conformidad con la normativa vigente, posee las competencias siguientes:

Aprobación de su estructura organizacional, su plan de desarrollo local concertado, administración de sus recursos, creación de arbitrios, tasas y contribuciones conforme a ley, prestar eficientemente y con calidad los servicios que necesita su población, Planificar su zonificación para desarrollo urbano y rural dentro de su jurisdicción territorial y fomentar la competencia, las inversiones y el financiamiento de proyectos y obras.

**h) Calidad del servicio en el sector público**

En Perú, el organismo encargado de regular la calidad que deben tener los servicios que brinda el estado es la Secretaría de Gestión Pública, (2023) la misma que expresa que es la encargada de: proponer, implementar y evaluar normas y estrategias para que los ciudadanos reciban servicios de calidad.

Respecto a este concepto Izquierdo, (2021), manifiesta que si bien un servicio no se puede visualizar si se “puede sentir y percibir, en este sentido evaluar la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar en función de las percepciones que tenga cada usuario o individuo”. (p. 425). Los servicios públicos brindados por el estado, mediante sus diferentes instituciones deben ser de calidad, para que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Por otro lado, Fong (2019), manifiesta que el éxito en la gestión pública está en función de factores claves como lo son: 1. Conocimiento del entorno: conocer y administrar aquellos sucesos que pueden afectar a la institución, 2. Desarrollo de habilidades de liderazgo emocional: la institución debe contar con programas de capacitación que permita a los colaboradores estar preparados para la realización de trabajo en equipo, 3. Mejora en la toma de decisiones: La función de toma de decisiones es crucial y complicada en una institución pública, en ese sentido resulta necesario que se cuente con información suficiente y se elimina cualquier limitación a tan importante actividad, 4. Evaluación permanente: Toda institución pública debe contar con indicadores que permitan llevar a cabo una evaluación constante del desempeño en la institución pública.

**i) Caracteres del servicio público**

Verástegui Vásquez, (2018), en su investigación manifiesta que existen ciertos caracteres al momento de la prestación de un servicio público, tal como se expresa a continuación:

1. Generalidades: El servicio se debe brindar en forma universal a los ciudadanos, 2. Igualdad: Trato igualitario para los usuarios de los servicios, pudiéndose establecer categorías, pero dentro de las mismas debe haber igualdad, 3. Regulación: El servicio se circunscribe a lo que especifican las normas, 4. Continuidad: El servicio brindado solo debe ser interrumpido por situaciones realmente extraordinarias, 5. Obligatoriedad: se debe brindar mientras dure la necesidad. 6. Permanencia: No debe sufrir interrupciones, 7. Gratuidad: Es inadmisibles la gratuidad en los servicios públicos y no hay ningún afán de lucro o de rentabilidad si no, el beneficio es social.

**j) Dimensiones de la calidad del servicio**

Para el estudio de la variable calidad del servicio se pasa a citar las dimensiones siguientes:

## **1. Tangibilidad**

Según Huamani y Rojas, (2018) “Dentro de la tangibilidad abordaremos los elementos físicos que acompañan al servicio y por consiguiente lo que el cliente percibe” (p. 24). También se define la tangibilidad como “aquellos elementos físicos que van acompañados con la prestación del servicio, referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos materiales de comunicación y personal” (Castellanos y Gonzales, 2010, como se cita en Huamani y Rojas, 2018, p. 24). por otro lado, también se dice que la tangibilidad agrupa la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, a los colaboradores y los materiales escritos, (Amores Cevallos, 2008, como se cita en Huamani y Rojas en el 2018, p.24).

## **2. Fiabilidad**

La misma está compuesta por la habilidad que posee la empresa para brindar el servicio de forma correcta y el de efectuarlo en el tiempo preciso.

## **3. Capacidad de respuesta**

Es entendida como la disposición de ofrecer soluciones a los clientes y la agilidad con que se efectuara esta ayuda. En cuanto a esta dimensión, Castellano y González (2010) definen como la actitud que muestra la organización en el momento de ofrecer soluciones a los clientes; (como se cita en Huamani y Rojas, 2018, p. 25), adicionalmente Duque (2005) agrega que es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes en todo momento.

## **4. Seguridad**

Abarca la percepción del cliente acerca del interés que tiene la empresa de solucionar sus problemas y por el modo en que se efectuará, (Huamani y Rojas, 2018, p. 26), Las autoras también manifiestan que la seguridad, según (Castellano y González, 2010), es la credibilidad que poseen los clientes de cómo las empresas solucionan sus problemas y el interés demostrado por esta para satisfacer sus necesidades. Así mismo, Duque (2005), expresa que es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible.

## **5. Empatía**

Según Huamani y Rojas, la empatía esta “compuesta por la atención individualizada y la importancia de la comunicación e implicación con el cliente”. p.26.

Ahora bien, la empatía está determinada por la atención individualizada, amable, proporcionada por la empresa a sus clientes, se refiere al contacto directo entre la organización y el cliente; así mismo, (Castellano y González, 2010 como se cita en Huamani y Rojas, 2018, p. 26), finalmente para Duque (2005) la empatía no es más que una disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada; buscando se lealtad.

### **2.2. Antecedentes de la investigación**

#### **a. A nivel internacional**

En Ecuador Velásquez et al., (2018), realizaron una investigación que titularon: Clima Laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, expresan que la mayoría de instituciones públicas y empresas privadas buscan mejorar los procesos que realizan, para brindar bienes y servicios de calidad, incluso a costa del descuido humano. Por esta y otras situaciones problemáticas los autores se dedicaron a “diagnosticar el clima laboral, del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos” (p. 252-253). Los investigadores para la ejecución de su investigación desarrollaron una encuesta, la cual se aplicó a los servidores del gobierno autónomo antes mencionado y una entrevista la misma que aplicó al Jefe del Departamento de Desarrollo Administrativo, la aplicación de los mencionados instrumentos les permitió arribar a los resultados siguientes: el 60% de los entrevistados manifestaron tener satisfacción por las funciones que realizan y los resultados que consiguen, también encontraron que un 40% de los encuestados expresaron que podrían desempeñar otro cargo de conformidad con sus competencias y no necesariamente de mayor jerarquía, encontraron también que el equipo de

trabajo prioriza encontrar soluciones a los problemas antes que determinar culpables, así lo manifestó el 10% de los encuestados; el 50% indicó muchas veces; el 30% a veces; aunque internamente en cada departamento la responsabilidad es compartida en ocasiones, más que culpar a alguien es ético asumir el error. Finalmente concluyeron que en el análisis del clima laboral en la institución donde realizaron la investigación lograron establecer problemas comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y condiciones laborales deficientes.

En Chile, Araya y Medina, (2019) en su investigación denominada: Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna de Chile, manifiestan que las variables contenidas en el título son de vital importancia en la gestión de las diferentes instituciones, razón por la cual la mala gestión de las mismas fomenta la presencia de efectos como: ausentismo, rotaciones de los servidores y la presencia de enfermedades, lo que incide en la organización, servidores de salud y usuarios, el investigador se estableció como objetivo de investigación, “determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile” (p. 1), para conseguir el mismo aplico dos cuestionarios que le permitieran estudiar las variables de investigación a una muestra conformada por 136 funcionarios del sector salud, cuyos resultados se procesaron, lo cual le permitió encontrar que la mayor cantidad de hombres se encuentran satisfechos y los cuales representan un 51,43%, en el caso de las damas la mayoría se ubican en el nivel medio con un porcentaje de satisfacción del 44%, en cuanto a la variable clima organizacional el autor encontró a un 60% de varones que lo percibe como alto, en tanto la mayoría de damas que representan un 48%, lo califican como nivel medio, por otro lado de conformidad con el Rho de Spearman, estableció que existe una relación estadísticamente significativa ya que el valor fue de 0.636, situación que le permitió concluir: “que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral” (p. 10). Por lo que recomienda: elaborar estrategias y planes

enfocados a mejorar los niveles de valoración descritos, de tal manera que se cree una sincronía entre la misión y visión de la organización con las expectativas, necesidades, creencias, valores y actitudes de los funcionarios.

**b. A nivel nacional**

A lo largo del territorio peruano existen investigaciones sobre los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, por lo que citaremos a continuación las siguientes:

Huaman, (2021) en su estudio “El Clima Laboral y la Calidad de Servicio del Servidor Civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019” (p. xi), se propuso alcanzar el siguiente objetivo de investigación: determinar la relación que existe entre el clima laboral y calidad de servicio del servidor civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019 (p. xi), para lo cual empleo un diseño descriptivo correlacional, empleando una muestra de 213 trabajadores a los cuales les aplicó los cuestionarios correspondientes, luego del análisis respectivo a los datos obtenidos, empleando el estadístico Rho de Spearman encontró lo siguiente: que existe relación entre las variables clima laboral y calidad de servicio ya que el valor de  $p=0,000$  tiende a cero, la misma que es calificada como alta correlación, debido a que el coeficiente del estadístico mencionado fue de 0,767. Concluyendo que existe “relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio del servidor civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019”. (p. 81).

Reátegui, (2022) en su investigación “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021” (p. i), estableció como objetivo de investigación: determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021 (p. vii), para alcanzar el mismo, empleó una investigación básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 43 colaboradores. Con los datos obtenidos mediante su encuesta pudo

establecer los resultados siguientes: que el nivel del clima fue regular de conformidad con el 51% de los encuestados, la calidad de servicio también fue de nivel regular de acuerdo al 42% de los colaboradores.

Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 96.63 % del clima organizacional influye en la calidad de servicio.

Espino (2023), en su investigación que lleva por título “El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio al cliente del archivo general de la Nación” (p. 90), se planteo como objetivo: determinar el grado de influencia del clima laboral en la calidad de servicio al cliente del archivo general de la Nación a través de diferentes variables. El tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, empleando un cuestionario para obtener información de sus variables en estudio. Logrando encontrar entre las dos variables estudiadas, una correlación positiva muy alta entre el clima laboral y calidad de servicio al cliente en el Archivo General de la Nación. Concluyendo que es necesario realizar mediciones del clima laboral en el interior de las instituciones públicas o privadas cada cierto periodo de tiempo, a fin de que permitan conocer las percepciones de sus trabajadores sobre su entorno laboral y así poder realizar acciones correctivas que posibiliten cumplir con los planes estratégicos de la organización.

**c. A nivel local**

En el repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes no se pudo encontrar una investigación que contenga las dos variables sobre la que versa la tesis a desarrollar sin embargo resulta pertinente citar las siguientes investigaciones, por contener por lo menos una de las variables que se están estudiando:

Flores (2023), en su investigación, Clima laboral y desempeño en los trabajadores del Gobierno Regional, Tumbes – 2019, se propuso alcanzar el

objetivo: “determinar la relación entre el clima laboral y desempeño en los trabajadores del Gobierno Regional, Tumbes 2019” (p. 15). Para lo cual empleo un enfoque cuantitativo, aplico a su muestra compuesta por 30 personas del área de desarrollo social, dos cuestionarios uno referido a la escala de clima laboral CL-SPC y el otro sobre “desempeño laboral, encontrando lo siguiente: “Un coeficiente de correlación de Pearson de 0,525, presentando una correlación positiva media en las dos variables, asimismo se tiene un  $p = ,003(p < ,05)$ . Permittiéndonos rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis de investigación ( $H_1$ )” (p.36). Concluyendo que, “Si existe relación significativa entre el clima laboral y desempeño en los trabajadores del Gobierno Regional, Tumbes – 2019 (p.52).

Torres (2020), en su investigación titulada, Clima laboral en los trabajadores del instituto superior tecnológico público capitán de la fuerza área del Perú José Abelardo Quiñones Gonzales – Tumbes 2019, se propuso lograr el objetivo: “determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñones Gonzales, Tumbes 2019” (p. 11), para lo cual empleo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, para la recogida de los datos aplicó el instrumento, la escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo a su muestra de 57 trabajadores. La investigadora encontró que: “el 31,6% de la población encuestada percibe el clima laboral de su institución en un nivel desfavorable, el 31,6% en un nivel medio, el 24,6% en nivel favorable, el 8,8% en nivel muy favorable y el 3,5% en un nivel muy desfavorable” (p. 32).

Izquierdo (2023) realiza la investigación titulada, Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2023, siendo su objetivo “Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2023” (p. 19). Para conseguirlo empleo un enfoque cuantitativo, una investigación descriptiva correlacional y un diseño no experimental, el instrumento utilizado fue un cuestionario, el mismo que lo aplico a la muestra conformada por 60 trabajadores, encontrando como resultados los siguientes, “un coeficiente de correlación de Pearson de 0.77

Indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables clima laboral y desempeño laboral” (p. 37) y de conformidad con el p valor de 0.001 se aceptó la hipótesis de investigación, concluyendo que existe relación positiva entre las variables materia de estudio.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

El clima laboral incide de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

##### **Hipótesis específicas**

1. Las condiciones laborales inciden positivamente en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.
2. El involucramiento laboral incide de forma positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.
3. La comunicación incide de manera positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

#### **3.2. Definición de variables**

##### **Definición conceptual**

##### **a. Variable 1: clima laboral**

Según Ruíz (2021), el clima laboral “es el aire que se respira” dentro de las organizaciones. (p. 245).

## Definición operacional

Son las condiciones que una institución genera con su administración y que pueden ser agradables o desagradables para los colaboradores, en ese sentido se analizara el funcionamiento de la labor antes mencionada en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, para lo cual se aplicará un cuestionario, compuesto por 20 preguntas, para determinar algunas conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral de dicha institución.

## Dimensiones e indicadores

**Tabla 1**

*Dimensiones e indicadores de clima laboral.*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Condiciones laborales	Infraestructura organizacional
		Remuneraciones
		Desarrollo profesional
	Involucramiento laboral	Identificación con la institución
		Cooperación
		Iniciativa
Comunicación	Mensaje	

*Fuente Huaita et al. (2018)*

### b. Variable 2: calidad del servicio

#### Definición conceptual

Para Mejías et al, (2018), la “calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes”. (p. 9).

#### 1. Definición operacional

Comprende las operaciones que realiza la municipalidad, las mismas que se orientan a prestar servicios de calidad a la población, por tal razón para analizarlas se aplica un cuestionario basado en la metodología de Likert, de 18 preguntas y nos permitirá entender objetivamente el funcionamiento de esta variable.

## 2. Dimensiones e indicadores

Tabla 2

*Dimensiones e indicadores de calidad del servicio*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas
		Equipos
	Fiabilidad	Higiene y limpieza
		Orientación
	Capacidad de Respuestas	Servicio oportuno
		Servicio confiable
Seguridad	Disponibilidad	
	Respuesta inmediata	
	Cumplimiento	
	Conocimiento	
	Confianza	
	Amabilidad	

*Fuente Huamani y Rojas. (2018)*

### 3.3. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

#### a) Tipo de estudio

Para la ejecución de la tesis se empleará como tipo de investigación el descriptivo, debido a que los hechos y variables objeto de estudio se analizarán mediante la descripción detallada de los mismos, de conformidad con la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario a la muestra de investigación, por otro lado, dicha información también la emplearemos para lograr el objetivo de investigación, es decir: determinar el impacto del clima laboral en la prestación de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2022, para lo cual se deberá emplear el estadístico correspondiente establecido en la prueba de normalidad.

#### a) Diseño de investigación

El diseño a realizarse de la investigación obedecerá al siguiente método:

$M = OX \text{ r } OY$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

X = Clima laboral

Y = Calidad de los servicios

r = Relación de variables

El diseño que se realizará será el “no experimental”, porque los hechos se observarán y analizarán tal como se dieron en la realidad, y será de tipo transversal, porque los datos se recolectarán en un determinado periodo de tiempo, se describirán las variables y se analizará su interrelación, si es que la hubiera.

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### a. Población

##### 1. Personal que brinda el servicio

Los investigadores Hernández et al. (2010), manifiestan que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174), para esta investigación trabajaremos con dos poblaciones, la primera conformada por los colaboradores de la municipalidad distrital de Aguas Verdes que brindan los servicios a la población y que son materia de análisis. De conformidad con la información brindada por el área de personal de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes al año 2022, las personas que brindaron los servicios fueron las siguientes:

**Tabla 3**

*Personal prestador de servicios*

Área	Administrativos	Obreros y/o efectivos
Gestión ambiental	5	138
Serenazgo	2	38
Total	7	176

Fuente: Oficina de personal de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes

## 2. Usuarios del servicio

La segunda población la constituyen los usuarios de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo del distrito de Aguas Verdes que, de conformidad con la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, para el año 2022, está conformada por 1,893 contribuyentes.

### b. Muestra

Para Hernández et al (2010), la muestra es: “en esencia, un subgrupo de la población” (p. 175).

### 1. Personal que brinda el servicio

Dado que conocemos el total de los servidores que brindan los servicios a los usuarios de Aguas Verdes, tenemos que aplicar la fórmula de población conocida, tal como se muestra a continuación:

Formula de población conocida

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: 176

Z: 1.96 valor “Z” normal estándar al 95% de confianza.

p: Probabilidad de que acepte ser encuestados 0.90

q: 1-p Probabilidad de fracaso 0.10

e: Tolerancia de error 5%

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 (0.90)(0.10)(176)}{(176 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = 78$$

## 2. Usuarios del servicio

Como se conoce la cantidad total de usuarios, se aplicará la formula que presentamos a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: 1,893

Z: 1.96 valor "Z" normal estándar al 95% de confianza.

p: Probabilidad de que sea contribuyente de la municipalidad de Aguas Verdes 0.85

q: 1-p Probabilidad de fracaso 0.15

e: Tolerancia de error 5%

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 (0.85)(0.15)(1,893)}{(1,893 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.85)(0.15)}$$

$$n = 183$$

### c. Muestreo

1. Se aplicará la encuesta a 78 colaboradores municipales pertenecientes a las oficinas encargadas de brindar los servicios que se estudiarán en esta investigación y que estén dispuestos a ser encuestados.

2. Se encuestarán a 183 contribuyentes, dentro de los cuales vamos a encuestar a personas naturales y algunas empresas sobre todo en el caso de los grandes contribuyentes, es preciso resaltar que los encuestados serán contribuyentes solo de arbitrios municipales de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, durante el año que se va a investigar.

## 3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

### a. Métodos

Entre los métodos que se emplearán tenemos:

1. Descriptivo: para realizar la descripción del comportamiento de las variables en estudio en la municipalidad distrital de Aguas Verdes.

2. Analítico: para estudiar el funcionamiento y las relaciones que tienen cada uno de los componentes que conforman las variables a estudiar.
3. Aplicado: porque el desarrollo de la investigación permitirá arribar a conclusiones y recomendaciones las mismas que se comunicarán a la municipalidad y de aplicarse contribuirán a mejorar el clima laboral y la calidad de los servicios.

#### **b. Técnicas**

Las técnicas que se utilizarán en el desarrollo de la investigación son las siguientes:

##### **1. Revisión documental:**

Mediante la revisión de documentos se buscó que la recopilación de la información sea relevante para realización del análisis de las variables de la presente investigación.

##### **2. Técnica de campo:**

Los datos relevantes se recopilarán mediante los cuestionarios, con los cuales se busca obtener información necesaria relacionada al clima laboral y la calidad de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Aguas Verdes a su población.

##### **3. Técnica de observación:**

Se empleará para observar cómo son las condiciones de infraestructura, cooperación, trabajo en equipo y comunicación entre los colaboradores con sus jefes inmediatos, así como la forma en que brindan los servicios a los usuarios de los mismos

#### **c) Instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se aplicarán los siguientes instrumentos:

##### **1. Ficha bibliográfica**

Se empleará para obtener información sobre: remuneraciones del personal, programas sobre prestación de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.

## 2. Cuestionario

Se elaborarán y aplicaran dos cuestionarios uno para el clima laboral y otro para la calidad de los servicios, lo que permitirá analizar objetivamente ambas variables y poder correlacionar los resultados de las mismas.

### a) Fiabilidad del instrumento

Es pertinente mencionar que los cuestionarios que se emplearan están elaborados de conformidad con la metodología de Likert, por tal razón para determinar su fiabilidad se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach a los dos cuestionarios, para el que corresponde a clima laboral se aplicó a una muestra piloto de 10 personas y nos dio el resultado siguiente:

Alfa de Cronbach para cuestionario sobre clima laboral

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad de clima laboral*

Alfade Cronbach	N de elementos
,973	16

Alfa de Cronbach para cuestionario sobre calidad del servicio

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad de calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	18

## 3.6. Procesamiento y análisis de información

### a) Procesamiento

Para la ejecución de la investigación se recolectó información de las dos muestras de investigación debidamente establecidas, mediante la aplicación de los dos cuestionarios correspondientes, la información que se obtenga se clasificará y se ingresará en el programa estadístico SPSS 26, para aplicar los estadísticos

respectivos y poder describir las variables, así como también poder establecer si existe correlación entre las mismas.

**b) Análisis de información**

En función de los resultados obtenidos en el punto anterior, se procederá a analizar e interpretar los mismos para los cual se empleará tablas de frecuencia, gráficas, tablas de contingencias y las tablas de correlación para cada uno de los objetivos de la investigación, el análisis servirá también para realizar la discusión con los resultados obtenidos por otros autores tanto en el ámbito nacional como internacional.

**c) Estadístico para prueba de hipótesis**

Para ejecutar la prueba de hipótesis general, así como las pruebas de hipótesis específicas se empleará el estadístico Rho de Spearman, debido a que las variables de la investigación son cualitativas y ordinales. Empleándose la tabla siguiente para la interpretación del coeficiente del estadístico arriba mencionado.

**Tabla 6**

*Interpretación Rho de Spearman*

<b>Rho de Speraman</b>	<b>Grado de relación</b>
0	Relación nula
0,01 – 0,19	Relación muy baja
0,20 – 0,39	Relación baja
0,40 – 0,59	Relación moderada
0,60 – 0,79	Relación alta
0,80 – 0,99	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Hernández, et al., ( 2014)

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados descriptivos

#### Objetivo general

Determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 7**

*Nivel de Clima laboral y calidad de servicio*

**Tabla cruzada**

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Clima laboral	Bajo	Recuento	8	1	0	9
		% del total	14,3%	1,8%	0,0%	16,1%
	Medio	Recuento	12	21	3	36
		% del total	21,4%	37,5%	5,4%	64,3%
	Alto	Recuento	1	7	3	11
		% del total	1,8%	12,5%	5,4%	19,6%
Total	Recuento	21	29	6	56	
	% del total	37,5%	51,8%	10,7%	100,0%	

Conforme a los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de investigación se obtuvieron los resultados que se consignan en la tabla 7, los mismos que nos indican lo siguiente: para el clima laboral la mayoría de los encuestados es decir el 64,3% respondió que tenía un nivel alto en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, en tanto que para el 19.60% de los mismos indicaron que posee un nivel alto y finalmente están los encuestados que manifestaron que tenía un nivel bajo y

que representan al 16,10%. En cuanto a la variable calidad del servicio se observa lo siguiente: para el 51,80% de la muestra tiene un nivel medio, seguidos de un 37,50% que indican que la misma tiene un nivel bajo y solamente un 10,7 indican que tiene un nivel alto.

Al analizar el cruce de las variables en estudio se tiene lo siguiente: que, para la mayoría de los encuestados, tanto el clima laboral y la calidad del servicio presentan un nivel medio en la institución dónde se ejecuta la investigación, con el 64,3% y 51,8% respectivamente. En el caso de la primera variable de investigación tenemos: que, del porcentaje antes mencionado, para la mayoría de los mismos es decir el 58,33% (21/36), manifiestan que la calidad del servicio es de término medio. En tanto que, en el caso de la segunda variable tenemos que, del porcentaje antes indicado, para la mayoría de los mismos, es decir el 72,41% (21,0/29,0) manifiestan que el clima laboral es de término medio.

### Objetivo específico 1

Establecer la incidencia de las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 8**

*Nivel de condiciones laborales y clima laboral*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Condiciones Laborales	Bajo	Recuento	12	9	3	24
		% del total	21,4%	16,1%	5,4%	42,9%
	Medio	Recuento	8	19	1	28
		% del total	14,3%	33,9%	1,8%	50,0%
	Alto	Recuento	1	1	2	4
		% del total	1,8%	1,8%	3,6%	7,1%
Total	Recuento	21	29	6	56	
	% del total	37,5%	51,8%	10,7%	100,0%	

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante a la aplicación del instrumento de investigación a la muestra de estudio se encontraron los resultados que se consignan en la tabla 8, los mismos que nos indican lo siguiente: para las condiciones laborales, la mayoría de los encuestados es decir el 50,0% respondieron que tenía un nivel medio en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, en tanto que para el 42,90% de los mismos indicaron que posee un nivel bajo, ubicándose en último lugar los encuestados que respondieron que tenía un nivel alto y que representan al 7,10%. Al cruzar la dimensión 1, con el total de la variable dos, los resultados para esta última variable son los mismos que se obtuvieron en la tabla N° 7, por lo que resulta ocioso volver a comentarlos.

Al efectuar el análisis del cruce de la dimensión uno: condiciones laborales de la primera variable con la variable calidad del servicio se encontró lo siguiente: que, para la mayoría de los encuestados, tanto las condiciones laborales y la calidad del servicio presentan un nivel medio en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, con el 50,0% y 51,8% respectivamente. En el caso de la dimensión uno tenemos: que, del porcentaje antes indicado, para la mayoría de los mismos es decir el 67,86% (19/28), manifestaron que la calidad del servicio es de término medio. En tanto que, en el caso de la segunda variable tenemos que, del porcentaje antes indicado, para la mayoría de los mismos, es decir el 65,52% (19/29) manifiestan que el clima laboral es de término medio.

## **Objetivo específico 2**

Determinar la incidencia del involucramiento laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 9***Nivel de involucramiento y clima laboral*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Involucramiento laboral	Bajo	Recuento	8	1	0	9
		% del total	14,3%	1,8%	0,0%	16,1%
	Medio	Recuento	8	8	0	16
		% del total	14,3%	14,3%	0,0%	28,6%
	Alto	Recuento	5	20	6	31
		% del total	8,9%	35,7%	10,7%	55,4%
Total	Recuento	21	29	6	56	
	% del total	37,5%	51,8%	10,7%	100,0%	

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra de estudio, presentados en la tabla 9, revelan que, en Municipalidad distrital de Aguas Verdes, la percepción del involucramiento laboral se concentra predominantemente en un nivel alto (55,4%). Una proporción menor de encuestados lo califico de término medio y finalmente tenemos a 16,1% que lo califico de bajo. Respecto al cruce de la dimensión 2 con la variable calidad del servicio, los datos obtenidos para esta ultima replican los hallazgos ya consignados en la tabla N° 7, por lo que su interpretación no se repetirá en esta sección.

El Análisis del cruce de la dimensión involucramiento laboral y la variable calidad del servicio, evidenció una correspondencia significativa en la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes ambas variables se concentran predominantemente en el nivel medio con un 28,6% para condiciones laborales y un 51.8% para la calidad del servicio, esta coincidencia se refuerza al observar que del grupo que percibe involucramiento laboral con un nivel medio, coincidentemente tenemos que un 50,0% percibe a la calidad de nivel medio y el otro 50.0% la percibe con un nivel bajo. En cambio, del 51,8% que percibe a la calidad del servicio como de nivel medio, el 35,7% percibe el involucramiento laboral como alto, 14,30% de nivel medio y por último el 1,80% lo percibe con un nivel bajo.

### Objetivo específico 3

Establecer incidencia de la comunicación en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 10**

*Nivel de comunicación y clima laboral*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Comunicación	Bajo	Recuento	17	18	1	36
		% del total	30,4%	32,1%	1,8%	64,3%
	Medio	Recuento	2	3	2	7
		% del total	3,6%	5,4%	3,6%	12,5%
	Alto	Recuento	2	8	3	13
		% del total	3,6%	14,3%	5,4%	23,2%
Total	Recuento	21	29	6	56	
	% del total	37,5%	51,8%	10,7%	100,0%	

Los resultados que se muestran en la tabla N° 10 nos manifiestan lo siguiente: que, en Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, la percepción de la comunicación se concentra predominantemente en el nivel bajo (64,3%). Una proporción menor de encuestados lo calificó como alta representando el 23,2% y finalmente tenemos a un 12,5% que la calificó con un nivel medio. Respecto a los resultados de la variable calidad del servicio, los datos obtenidos para esta última replican los hallazgos ya consignados en la tabla N° 7, por lo que su interpretación no se repetirá en esta sección.

El análisis del cruce de la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio evidenció que para la mayoría de los encuestados la variable comunicación tiene un nivel bajo, en tanto que la variable calidad de servicio Ambas variables presentan distribuciones diferenciadas, con la comunicación concentrándose

predominantemente en el nivel bajo (64,3%) y la calidad de servicio en el nivel medio con el 51,8% de los encuestados.

Se observa que, del grupo que percibe la comunicación con un nivel bajo, la mayoría se distribuye entre calidad de servicio baja (47,2%) y media (50,0%), con apenas un 2,8% que reporta calidad alta. En contraste, entre quienes reportan comunicación alta, la mayoría 61,54% (8/13) percibe calidad de servicio en nivel medio, mientras que un 23,08% (3/13) la califica como alta y solo un 15,38% como baja (2/13).

De manera complementaria, al analizar el grupo que percibe calidad de servicio como media (51,8%), encontramos que el 62,1% reporta comunicación baja, el 27,6% comunicación alta y solo el 10,3% comunicación media. Este patrón refuerza la estrecha vinculación entre una comunicación deficiente y una calidad de servicio percibida como media.

## **4.2. Resultados correlacionales**

### **Hipótesis general**

Ho: El clima laboral no incide de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

H1: El clima laboral incide de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 11***Prueba de hipótesis general*

			Clima laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	183

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

Para establecer la relación entre las variables en estudio clima laboral y calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes se debe tener en consideración que si el valor de  $p$  es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla 11: tenemos un  $p=0.000$ , es decir el valor es menor a 0.05. En consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: El clima laboral incide de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

Ahora bien, sabemos que existe relación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de Rho de Spearman del 0.740 y recurriendo a la tabla n° 6, tenemos que al mismo le corresponde un grado de relación alta. Interpretándose que hay una incidencia alta del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

### Hipótesis específica 1

Ho: Las condiciones laborales no inciden positivamente en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

H1: Las condiciones laborales inciden de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Condiciones Laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,372**
		N	56
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,372**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	56

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

La teoría nos indica que para determinar la relación entre las variables en estudio condiciones laborales y calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes se debe establecer si el valor de p es < a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla 12: tenemos un  $p=0.005$ , es decir el valor es menor a 0.05. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: Las condiciones laborales inciden positivamente en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

Ahora bien, sabemos que existe relación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de Rho de Spearman del 0,372 y recurriendo a la tabla N° 6, tenemos que al mismo le corresponde un grado de relación baja. Interpretándose que hay una incidencia baja de las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

### Hipótesis específica 2

Ho: El involucramiento laboral no incide de forma positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023

H1: El involucramiento laboral incide de forma positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 2*

			Involucramiento laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	183

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

Se sabe que para determinar la relación entre las variables en estudio involucramiento laboral y calidad de los servicios de limpieza pública, parques y

jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes se debe establecer si el valor de  $p$  es  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de acuerdo con la Tabla 13: tenemos un  $p=0.00$ , es decir el valor es menor a  $0.05$ . Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: El involucramiento laboral incide de forma positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023

Ahora bien, sabemos que existe relación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de Rho de Spearman del  $0,725$  y recurriendo a la tabla N° 6, tenemos que al mismo le corresponde un grado de relación alta. Interpretándose que hay una incidencia alta del involucramiento laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

### **Hipótesis específica 3**

Ho: La comunicación no incide de manera positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

H1: La comunicación incide de manera positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

**Tabla 14***Prueba de hipótesis específica 3*

			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
VT2	Comunicación	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	183

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

Tenemos que determinar si existe relación entre la comunicación y calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, para lo cual se debe determinar si el valor de p es < a 0.05, si esto es así se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de acuerdo con la Tabla 14: tenemos un  $p=0.000$ , es decir el valor es menor a 0.05. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: la comunicación incide de manera positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023

Ahora bien, sabemos que existe relación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de Rho de Spearman del 0.564 y recurriendo a la tabla n° 6, tenemos que al mismo le corresponde un grado de relación moderada. Interpretándose que hay una incidencia moderada de la comunicación en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

### **4.3. Discusión**

#### **Objetivo general**

Determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2023.

Huamán (2021) llevó a cabo un estudio titulado “El clima laboral y la calidad de servicio del servidor civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019”. Para el desarrollo de su trabajo, el investigador adoptó un diseño metodológico de tipo descriptivo y correlacional, el cual le permitió no solo caracterizar las variables de interés de manera individual, sino también analizar de forma precisa el grado de asociación que existía entre ellas. La población bajo estudio estuvo constituida por los trabajadores de la mencionada universidad, de la cual se seleccionó una muestra conformada por 213 servidores civiles, la cual fue considerada representativa para los propósitos del análisis. En lo que respecta al procesamiento y análisis de la información, se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, una herramienta robusta adecuada para medir la correlación entre variables. Los datos primarios fueron recogidos mediante la aplicación de un instrumento de encuesta, diseñado específicamente para capturar las percepciones sobre el clima laboral y estándares de calidad en el servicio. El análisis de los datos arrojó un hallazgo central y sumamente significativo: se determinó la existencia de una relación positiva de magnitud alta entre las variables clima laboral y calidad de servicio. Esta conclusión se sustentó en un coeficiente de correlación de 0,767, un valor que, al ser cercano a +1, indica una fuerte asociación directa. Dicho resultado se encontró respaldado por un valor de significancia (p) calculado en 0,000, el cual es muy inferior al nivel crítico convencional de 0,05, lo que confirma con un alto grado de confianza estadística que la asociación observada no es producto del azar, sino que es genuina y robusta en la población estudiada.

Lo encontrado por el autor antes mencionado es similar a lo determinado en la investigación realizada en Tumbes, ya que se empleó el mismo estadístico es decir el Rho de Spearman, encontrándose para las variables investigadas un p valor de

0,000 y un coeficiente de 0,740, lo que respalda la relación entre las dos variables estudiadas, interpretándose que existe una incidencia alta, la misma que es menor en 2.67, (0.767-0.74).

Espino (2023) en su estudio realizado en el archivo general de la Nación, con una muestra de 316 clientes, empleando una investigación no experimental, de corte transversal y descriptiva correlacional encontró que la relación existente entre las variables antes mencionadas es significativa en la institución antes mencionada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,829, correlación positiva muy alta (directa) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); es decir a mayor puntaje en el clima laboral, mayor será el puntaje en la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que, el clima laboral influye positivamente en la calidad de servicio al cliente en el Archivo General de la Nación.

Es preciso resaltar en este punto que en la investigación realizada en Tumbes, en cuanto a los resultados correlacionales tenemos que se empleó el estadístico Rho de Spearman, determinándose un valor de 0.74 y un p valor que tiende a cero (0,000), interpretándose que el clima laboral tiene una incidencia alta en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo que brinda la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, situación que difiere de la encontrada por Espino, quien determino una incidencia alta entre sus variables estudiadas, de 0,829.

### **Objetivo específico 1**

Establecer la incidencia de las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

Huamán (2021) antes citado, en su investigación con relación a las condiciones laborales estableció lo siguiente: que las mismas se relacionan positivamente con la calidad de servicio del servidor civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019, dicho establecimiento estuvo basado en el análisis de p valor o sig. Asintótica (bilateral) = 0.000 que es menor que 0.05. De

conformidad con el valor del coeficiente del estadístico utilizado (0.657), la relación fue alta.

En la investigación ejecutada en Tumbes, también se empleó el estadístico Rho de Spearman y al efectuar la prueba de hipótesis para establecer si había relación entre la dimensión: condiciones laborales con calidad de servicio, se obtuvo un p valor de 0,005 lo que demuestra la existencia de relación entre las variables, que de conformidad con el valor del estadístico de 0,372 se determinó una correlación baja, nivel que difiere con la relación encontrada por Huamán para las variables estudiadas que es de 0,657.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la incidencia del involucramiento laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

De acuerdo con el estudio titulado “El Clima Laboral y la Calidad de Servicio del Servidor Civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019”, Huamán (2021) logró identificar y cuantificar una correlación positiva y considerable entre la dimensión de involucramiento laboral del clima organizacional y la calidad de servicio. El análisis estadístico de los datos, basado en el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de 0.657, lo cual sugiere una relación de intensidad moderadamente fuerte y directa entre ambas variables. En cuanto a la contrastación de la hipótesis general de investigación, el autor empleó el criterio de significancia estadística, obteniendo un valor p (sig. asintótica bilateral) de 0.00. Dado que este resultado es inferior al nivel de significancia preestablecido de  $\alpha=0.05$ , se procedió a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, en consecuencia, a aceptar la hipótesis alternativa ( $H_2$ ). Este hallazgo demuestra de manera robusta que existe una relación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral de los colaboradores y el nivel de calidad en la prestación del servicio por parte del servidor civil en el contexto específico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Este resultado no solo valida el marco teórico del estudio, sino que también subraya la relevancia práctica de fomentar un clima laboral que

promueva el compromiso del empleado como un factor determinante para optimizar los estándares de servicio en la institución.

En el estudio realizado en Tumbes, entre la dimensión, involucramiento laboral de la variable clima laboral y la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023, se determinó una relación alta. Interpretándose que hay una incidencia alta, de la dimensión mencionada, en la segunda variable de investigación, de conformidad con el valor del Rho de Spearman del 0,725 y el de p de 0,000, situación que difiere con la encontrada por Huamán quien indica que la relación encontrada entre sus variables es moderada.

### **Objetivo específico 3**

Establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.

Reátegui, (2022) en su investigación “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021” (p. i), respecto a la dimensión comunicación de su variable clima laboral, relacionada con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo 2021, en base al valor de significancia del 0,01 y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,976 determinó una correlación positiva muy alta entre las mismas, lo que llevaría a inferir que: la efectividad de los canales y procesos de comunicación interna constituyen un factor determinante en la optimización de la calidad del servicio que la entidad municipal proporciona a la ciudadanía, posicionándose como un elemento estratégico sobre el cual, la gestión directiva debe centrar sus esfuerzos de mejora continua. La situación antes expresada difiere de la encontrada en Tumbes, debido al coeficiente de correlación de Spearman del 0,564, que indica que la dimensión estudiada tiene una incidencia moderada en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Huamán (2021), en su investigación realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019, determinó que entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la calidad de Servicio del Servidor Civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle existe una asociación de intensidad moderada y positiva entre ambas, sustentada en un coeficiente de Rho de Spearman de 0.657. Para el contraste de hipótesis correspondiente, se procedió con la prueba de significancia estadística, la cual reportó un valor p (sig. asintótica bilateral) de 0.000. Dado que este resultado es notablemente inferior al nivel de significancia de referencia ( $\alpha = 0.05$ ), se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa planteada ( $H_4$ ), permite concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre los constructos bajo investigación. Este hallazgo no solo valida el sustento teórico del modelo propuesto, sino que también proporciona una base cuantitativa sólida para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión administrativa.

En cambio, en Tumbes al relacionar la dimensión comunicación con la calidad de servicios se obtuvo un p valor de 0,000, indica la existencia de una correlación entre las variables estudiadas, la misma que al ser complementada con el coeficiente Rho de Spearman de 0,564, se determinó que tiene una incidencia moderada en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, situación que es discordante con la Huamán quien estableció una relación alta entre las variables estudiadas.

## V. CONCLUSIONES

1. Se corrobora que el clima laboral es un componente determinante para optimizar la gestión de los servicios públicos municipales, lo que se debe a que el valor del coeficiente de correlación del estadístico Rho de Spearman es de: 0.740 (alto), situación que sustenta que a una mejora del clima laboral le corresponde una mejora importante en la percepción de la calidad de los servicios brindados por la municipalidad distrital de Aguas Verdes.
2. Las condiciones laborales muestran una incidencia positiva baja en la calidad de los servicios, lo que obedece al valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman del 0.372, a pesar que la relación es estadísticamente significativa, es decir en la Municipalidad de Aguas Verdes las condiciones laborales no son por si solas el factor más influyente.
3. El involucramiento laboral muestra una incidencia positiva y altamente significativa en la calidad de los servicios respaldado en un robusto coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0.725, situación que destaca que los colaboradores con identificación y compromiso en sus labores son un pilar elemental para la prestación de servicios de calidad.
4. Si bien se aprecian deficiencias de comunicación en la institución donde se ejecutó la investigación, esta tiene una incidencia positiva y moderada sobre la prestación de los servicios materia de estudio, lo que se debe al valor del coeficiente de correlación del 0.564.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Debido al significativo impacto del clima laboral se debe crear un sistema que reconozca públicamente, de manera mensual o trimestral, el desempeño sobresaliente de los equipos de limpieza, parques y serenazgo. Complementado con la realización de talleres semestrales de integración.
2. La Municipalidad debería de ejecutar un plan tripartito para mejorar las condiciones laborales, mediante: 1) diagnóstico y dotación prioritaria de equipos e infraestructura, 2) Mejoramiento de condiciones laborales acordadas en el pacto colectivo y 3) implementación de un programa anual de capacitación técnica y profesional.
3. La Municipalidad debería establecer un mecanismo simple y accesible (como buzones de sugerencias físicos y digitales) donde los colaboradores puedan aportar ideas para mejorar los servicios. Las mejores propuestas implementadas deben ser reconocidas, cerrando el ciclo de retroalimentación y fomentando un sentido de pertenencia y contribución.
4. La alta dirección de la Municipalidad debe desarrollar un plan formal de comunicación interna, con flujos estandarizados de información, garantizando que sea clara, oportuna y bidireccional, para lo cual podría utilizar canales más efectivos (ej. intranet, carteleras digitales, reuniones periódicas breves) y la promoción de una cultura de retroalimentación constante entre supervisores y colaboradores.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcocer Quinteros, P. R., Cevallos Muñoz, O., y Knudsen Gonzáles , J. (2019). Mejoramiento de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos en el canton de Quevedo, Ecuador. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 11(5), 362-367. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-362.pdf>
- Álvarez Atehortua, C., Moreno Rodriguez, L. M., Ramírez Sogamoso, W. J., y Restrepo Sánchez, S. J. (2019). *Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá*. [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11001/Articulo3\\_contextos%2023.pdf?sequence=1](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11001/Articulo3_contextos%2023.pdf?sequence=1)
- Araya Salgado, M., y Medina Giacomozzi, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna de Chile. *Revista Medica Risaralda*, 25(2), 84-89. <https://moodle2.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>
- Arenas Quispe, C. R. (2020). *La gestión municipal y la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de Villa el Salvador en el 2019*. doi:<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/275/ARENAS%20QUISPE%2c%20CLINIE%20REN%c3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernardo Brancato, F. J. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf)
- Cáceres Rodríguez , L. G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castro Seminario, C. I. (2023). *Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos*, Órgano Técnico de Tratamiento, 2022.  
[https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64177/ TESIS%20-%20CASTRO%20SEMINARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64177/TESIS%20-%20CASTRO%20SEMINARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cayotopa Rivera, L. E. (2021). Perú: Determinación de la brecha de recaudación potencial de los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021. *Quipukamayoc*. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20535>
- Congreso de la República del Perú. (2022). *Constitución Política del Perú*. Imprenta del Congreso.
- Contreras Ibarra, N. A. (2018). *Comecso*. <https://www.comecso.com/ciencias-sociales-agenda-nacional/cs/article/view/325/327>
- Davies Oré, E. E. (2022). Importancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el tercer milenio*, 25(49), 147-151. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/19842/18178>
- Duque Olivar, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de ciencias sociales y administrativas*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espino Sánchez, J. A. (2023). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio al cliente del archivo general de la Nación*. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/server/api/core/bitstreams/130cb043-4f05-4be5-82a0-2ea242221364/content>
- Flores Cunya, K. P. (2023). *Clima laboral y desempeño en los trabajadores del Gobierno Regional Regional, Tumbes-2019*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64429>

- Fong Jiménez, Y. (2019). Principales factores de éxito en el ámbito de la administración pública. *Revista Nacional de Administración*, 10(2), 149-162. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2739>
- Hernández Herrera , J. E., y Cisneros Carrasco, J. M. (2022). Percepción del clima laboral en el Laboratorio del Centro Médico Nacional del Bajío. *Revista Medica del Insituto Mexicano del seguro Seguro Social*, 60(3), 258-267. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaMedicadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2022/vol60/no3/2.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Huaita Acha, D. M., y Luza Castillo, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*,, 3(8.1), 300-312. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Huaman Castillo, J. J. (2021). *El Clima Laboral y la Calidad de Servicio del Servidor Civil en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019*. Lima. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/660efedd-259e-41a6-90fc-ff61ef69a198/content>
- Huamani Pozo, R. R., y Rojas Velásquez, I. T. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el centro de salud San Felipe del distrito de Chosica*, Lima, 2017. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1603/Rossy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1603/Rossy_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5)

- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad del servicio en la administración pública . *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo Olavarría, Ó. M. (2023). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2023*. doi:<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64369>
- Marin Ayala , J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83572/Marin\\_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83572/Marin_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina Pariente, N. M., y Heredia Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 55-68. doi:[org/10.18004/riics.2023.junio.55](https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55)
- Medina Velarde, C. R. (2022). *Arbitrios Municipales y su incidencia en la recaudación fiscal de los gobiernos locales en la provincia de Lambayeque, periodo 2019-2020*. Lambayeque. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10555/chavez\\_akm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10555/chavez_akm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejías Acosta, A., Gutierrez Pulido, H., Duque Araque, D., D' Armas Regnault, M., y Cannarozzo, T. M. (2018). *Gestión de la calidad, una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. doi:<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC. Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Pecho Panduro, B. A., García López , B., y Huillca Ramos, R. N. (2018). *El clima laboral y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2017*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4083>
- Reátegui Tello, A. S. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021*. Tarapoto. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81342/Reategui\\_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=42&zoom=100,90,114](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81342/Reategui_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=42&zoom=100,90,114)
- Ruíz Díaz Morales, D. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Scielo*, 17(22), 245-256. <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v17n2/2226-4000-riics-17-02-245.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (11 de Junio de 2023). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/7029>
- Torres Rueda, A. T. (2020). *Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñones Gonzales – Tumbes 2019*. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/discover>
- Velásquez Vera , M. L., García Mero, J. M., Rodriguez Pinargote, G. K., y Gonzales Bravo, M. M. (2018). Clima Laboral del personal administrativo en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton Tosagua. *Uniandes Episteme*, 5(3), 249-262. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756321>
- Verástegui Vásquez, M. Y. (2018). *Gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educaiva Local - Jaen*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5452/Ver%C3%A1stegui%20V%C3%A1squez%2C%20Mirely%20Yaline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vergara Hiyo, A. W., Callao Alarcon , M., y Puican Rodriguez, V. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista*

*Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1418/1957>

Vergaray, J., García , C., Gutierrez , W., León, F., y León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Qualitas*, 22(Jul-Dic 2021), 46-58. <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/198>

Vidrio Barón, S. B., Rebolledo Mendoza, A. R., Gonzáles Velásquez, L. M., y Medina Jimenez, A. (2022). *Clima laboral, estrategias de medición de la calidad, sostenibilidad y cultura de innovación ante la nueva normalidad en las organizaciones*. Casa Creaciones, S.A. de C.V. [https://www.researchgate.net/publication/362022486\\_Clima\\_laboral\\_estrategias\\_de\\_medicion\\_e-book](https://www.researchgate.net/publication/362022486_Clima_laboral_estrategias_de_medicion_e-book)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Título: Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima laboral	Según Ruíz (2021), el clima laboral “es el aire que se respira” dentro de las organizaciones. (p. 245).	Son las condiciones que una institución genera con su administración y que pueden ser agradables o desagradables para los colaboradores, en ese sentido se analizará el funcionamiento de la labor antes mencionada en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, para lo cual se aplicará un cuestionario, compuesto por 20 preguntas, para determinar algunas conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral de dicha institución.	Condiciones laborales	Infraestructura organizacional	3, 4, 5 y 6
				Remuneraciones	7 y 8
				Desarrollo profesional	9 y 10
			Involucramiento laboral	Identificación con la institución	11, 12 y 13
				Cooperación	14 y 15
				Iniciativa	16 y 17
			Comunicación	Mensaje	18, 19 y 20
Calidad de servicios	Para Mejías et al, (2018), la “calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes”. (p. 9).	Comprende las operaciones que lleva a cabo la municipalidad, orientadas a prestar servicios de calidad a la población, para analizarlas se aplicará un cuestionario basado en la metodología de Likert, el mismo que consta de 18 preguntas y nos permitirá entender objetivamente los componentes y funcionamiento de esta variable.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	03
				Equipos	04 y 05
				Higiene y limpieza	06 y 07
			Fiabilidad	Orientación	08
				Servicio oportuno	09 y 10
				Servicio confiable	11 y 12
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad	13
				Respuesta inmediata	14
				Cumplimiento	15
			Seguridad	Conocimiento	16
Confianza	17				
Amabilidad	18				

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
<p><b>General</b> ¿Cómo incide el clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?</p>	<p><b>General</b> Determinar la incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>	<p><b>General</b> El clima laboral incide de forma positiva en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>	<p><b>Variable X:</b> Clima laboral</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo – correlacional</p>	<p><b>Población</b> Personal administrativo y operativo de las áreas de la MDAV, encargados de gestionar los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, (176 colaboradores). Segunda población: 1,893 usuarios de los servicios.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>			
<p>1. Cómo inciden las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?.</p>	<p>1. Establecer la incidencia de las condiciones laborales en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>	<p>1. Las condiciones laborales inciden positivamente en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>			
<p>2. ¿De qué forma incide el involucramiento laboral en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?.</p>	<p>2. Determinar la incidencia del involucramiento laboral en la calidad de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>	<p>2. El involucramiento laboral incide de forma positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023</p>	<p>Variable y: Calidad de servicios</p>	<p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p>Esquema</p> <pre> graph LR     M --- O1     M --- r     M --- O2     </pre>	
<p>3. ¿De qué manera incide la comunicación en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023?</p>	<p>3. Establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>	<p>3. La comunicación incide de manera positiva en la calidad del servicio de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Perú-2023.</p>			

### Anexo 3: Encuesta clima laboral

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

#### ENCUESTA A LOS ENCARGADOS DE BRINDAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, PARQUES Y JARDINES Y SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES: 2023

#### Para realizar la investigación siguiente:

Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023

#### I. Presentación

La siguiente encuesta tiene por objetivo conseguir información para desarrollar el trabajo de investigación mencionado líneas arriba, para arribar a conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral en la municipalidad distrital de Aguas Verdes: 2022. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que brinde a esta actividad.

#### II. Aspectos generales

1. Indique su sexo
2. Estudios realizados

a) Primaria(    )      b) Secundaria (    )      c) Superior (    )

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión. La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	3	5

### III. Clima laboral

Dimensiones		<b>INDICADORES/ ÍTEMS</b>	Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente si
		<b>INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			
<b>CONDICIONES LABORALES</b>	3.	El espacio del que dispone para realizar su función en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes (MDAV) es el adecuado.			
	4.	Su espacio de trabajo en la MDAV esta ventilado e iluminado de manera adecuada.			
	5.	Su espacio de trabajo en la MDAV cuenta con los sistemas y equipos necesarios para realizar sus funciones			
	6.	Cuenta con los muebles necesarios para una atención personalizada de los usuarios de MDAV.			
		<b>REMUNERACIONES</b>			
	7.	La remuneración que percibe en la MDAV está acorde con el trabajo que realiza.			
	8.	Con la remuneración que percibe en la MDAV cubre sus necesidades familiares.			
		<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>			
	9.	La MDAV le brinda oportunidades para ascender de puesto laboral.			
	10.	La MDAV tiene programas de capacitación para su personal.			
		<b>IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN</b>			

<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	11.	Participa Ud. en los actos oficiales de la institución por el aniversario del distrito de Aguas Verdes.			
	12.	Participa Ud. en las actividades relacionadas a la rendición de cuentas del alcalde.			
	13.	Participa de los actos por el día del trabajador municipal.			
		<b>COOPERACIÓN</b>			
	14.	Ante problemas funcionales en la gestión que demandan más tiempo a sus compañeros, si le requieren su colaboración Ud. la brinda.			
	15.	Cuando se le convoca a reuniones de trabajo después de la jornada laboral para desarrollar documentos como planes estratégicos, plan de desarrollo concertado suele asistir.			
		<b>INICIATIVA</b>			
	16.	Ante problemas de atención al público, en su área si el responsable no está presente, Ud. atiende al usuario.			
	17.	Si en su área de trabajo Ud. observa situaciones que se pueden mejorar, se las comunica a su superior.			
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>MENSAJE</b>			
	18.	Su superior inmediato le trasmite de manera clara las ordenes que desea que cumpla.			
	19.	Las ordenes se las dan a conocer de forma verbal.			
	20.	La comunicación con su superior es fluida.			

**Muchas gracias**

## **Anexo 4: Encuesta calidad de servicios**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ENCUESTA A LOS CONTRIBUYENTES DE LIMPIEZA PÚBLICA, PARQUES Y**  
**JARDINES Y SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS**  
**VERDES: 2023**

**Para realizar la investigación siguiente:**

Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023

**I. Presentación**

La siguiente encuesta tiene por objetivo lograr información que permita ejecutar la investigación mencionado líneas arriba, lo que nos permitirá obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios referidos en título por parte de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes a sus usuarios. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que proporciones a esta actividad académica.

**II. Aspectos generales**

**1. Indique su sexo ( )**

**2. Estudios realizados**

a) Primaria( )      b) Secundaria ( )      c) Superior ( )

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión. La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	2	3

III. Calidad de los servicios (limpieza pública, parques y jardines y serenazgo).

Dimensiones	Ítems	INDICADORES/ ÍTEMS	Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente si
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>INSTALACIONES FISICAS</b>			
	03.	Las oficinas empleadas por la Municipalidad distrital de Aguas Verdes (MDAV), destinadas a brindar los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo son las adecuadas.			
		<b>EQUIPOS</b>			
	04.	La MDAV, cuenta con equipos operativos para prestar los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.			
	05.	Considera que la MDAV cuenta con equipos suficientes para brindar los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.			
		<b>HIGIENE Y LIMPIEZA</b>			
	06.	Las instalaciones de la MDAV se encuentran limpias, con las que brindan los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.			
	07.	El personal con el que MDAV brinda los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, se encuentran debidamente uniformados.			
<b>FIABILIDAD</b>		<b>ORIENTACIÓN</b>			
	08.	El personal de MDAV, brinda buena orientación a los usuarios que reclaman sobre los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.			
		<b>SERVICIO OPORTUNO</b>			
	09.	Los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, que brinda la MDAV son oportunos.			

	10.	Los reclamos por los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, que se le realizan a la MDAV, son atendidos oportunamente.			
		<b>SERVICIO CONFIABLE</b>			
	11.	Es confiable el personal de la MDAV, que realizan los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo.			
	12.	Confía en el servicio de Serenazgo brindado por la MDAV.			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>			
	13.	El personal de la MDAV que presta los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios de los mismos.			
		<b>RESPUESTA INMEDIATA</b>			
	14.	Los servidores de la MDAV que prestan los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, proporcionan respuestas inmediatas a sus trámites o consultas.			
		<b>CUMPLIMIENTO</b>			
	15.	La MDAV, cumple con lo prometido en el tiempo indicado.			
<b>SEGURIDAD</b>		<b>CONOCIMIENTO</b>			
	16.	Los colaboradores de MDAV que brindan los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, están debidamente capacitados para tales funciones.			
		<b>CONFIANZA</b>			
	17.	La actitud del personal de la MDAV, que presta los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, transmiten confianza durante la prestación del servicio.			
		<b>AMABILIDAD</b>			
	18.	El personal de la MDAV que presta los servicios de: limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, es amable y respetuoso.			

Muchas gracias

## Anexo 5: Certificación

### Certificación

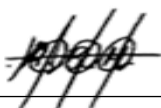
Yo, Dr. **Augusto Oswaldo Benavides Medina**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento Académico de administración.

#### **CERTIFICO:**

Que el proyecto de tesis denominado:

Incidencia del clima laboral en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes: 2023, presentado por la bachiller: **Rosita del Pilar Ramírez Risco**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, julio de 2023.



---

**Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina**

**Asesor del Proyecto de Tesis**

**Código Orcid: 000-0002-3017-7945**