



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANA -  
SAN ROMÁN, 2021.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. DONALDO ANGEL QUISPE COLCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICI-  
PALIDAD DISTRITAL DE CABANA - SAN R  
OMÁN, 2021.

AUTOR

DONALDO ANGEL QUISPE COLCA

RECuento DE PALABRAS

23360 Words

RECuento DE CARACTERES

126145 Characters

RECuento DE PÁGINAS

115 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

559.5KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 27, 2023 9:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 27, 2023 9:27 PM GMT-5

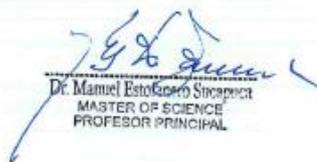
● 18% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
Dr. Manuel Esteban Sincapaca  
MASTER OF SCIENCE  
PROFESOR PRINCIPAL

  
Dr. Juan Inquilla Mamani  
DOCENTE PRINCIPAL - D.E.

Resumen



## DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad de existir.

A mis padres por brindarme sus consejos, apoyo, comprensión y sobre todo por darme libertad.

*Donaldo Angel*



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, pues a pesar de la convergencia y discrepancias sobre su existencia, formó un símbolo trascendental en mi formación profesional, haciéndome ver que, sin la creencia férrea, no se pueden conseguir los anhelos que se tienen.

Agradezco a mis padres, por brindarme su apoyo constante, por estar siempre cuando los necesito, sus palabras de aliento y sus presencias invisibles a mi lado, me han permitido realizar actividades con suma libertad.

Agradezco a los miembros de jurado: Presidente M.Sc. Idaluz Magly Neira Ortega; primer miembro Mg. León Isaac Quispe Huaranca; segundo miembro M.Sc. Elizalde Coacalla Vargas; quienes, con su profesionalismo, experiencia y acertados aportes, hicieron que esta investigación sea sustanciosa.

Agradezco a mi director/asesor, Dr. Manuel Estofanero Sucapuca, quien, con suma paciencia, pertinencia, comprensión y valiosos aportes, hicieron que esta investigación se concrete.

*Donaldo Angel*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN** ..... 15

**ABSTRACT**..... 16

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ..... 18

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 21

1.2.1. Problema general..... 21

1.2.2. Problemas específicos ..... 21

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**..... 21

1.3.1. Hipótesis general ..... 21

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 22

**1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**..... 22

1.4.1. Datos generales del distrito de Cabana ..... 22

1.4.2. Límites..... 23



1.4.3. Clima .....	23
1.4.4. Marco de referencia contextual .....	23
1.4.5. Aspectos demográficos .....	25
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
1.5.1. Objetivo general .....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	26
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>27</b>
2.1.1. A nivel internacional .....	27
2.1.2. A nivel nacional .....	28
2.1.3. A nivel regional – local .....	31
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>31</b>
2.2.1. Variable 1: Comportamiento organizacional (CO) .....	31
2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio .....	41
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>46</b>
2.3.1. Comportamiento.....	46
2.3.2. Organización .....	46
2.3.3. Calidad .....	46
2.3.4. Servicio.....	46
2.3.5. Usuario o cliente.....	46



2.3.6. Calidad de servicio .....	46
2.3.7. Servidor publico .....	47

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3. TIPO O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>49</b>
3.5.1. Población de estudio .....	49
3.5.2. Tamaño de muestra .....	50
3.5.3. Ajuste de la muestra.....	51
<b>3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>51</b>
3.6.1. Encuesta .....	51
3.6.2. Cuestionario .....	51
<b>3.7. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>52</b>
3.7.1. Análisis descriptivo.....	52
3.7.2. Análisis inferencial. ....	52

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
------------------------------	-----------



4.1.1. Comportamiento organizacional .....	54
4.1.2. Calidad de servicio .....	76
<b>4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>88</b>
4.2.1. Hipótesis general .....	88
4.2.2. Hipótesis específicas .....	90
<b>4.3. DISCUSIÓN .....</b>	<b>94</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

**Área** : Organizaciones, liderazgo y gestión organizacional

**Tema** : Comportamiento organizacional y calidad de servicio

**Fecha de sustentación:** 4 de octubre del 2023



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo básico del comportamiento organizacional.....	35
<b>Figura 2.</b> Nivel del comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana.....	114
<b>Figura 3.</b> Valoración del nivel individual del comportamiento organizacional .....	114
<b>Figura 4.</b> Valoración del nivel de grupo del CO.....	115
<b>Figura 5.</b> Valoración del nivel del sistema organizacional.....	115
<b>Figura 6.</b> Valoración de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cabana .....	116



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Grado de relación según coeficiente de correlación .....	53
<b>Tabla 2.</b> Nivel del comportamiento organizacional.....	54
<b>Tabla 3.</b> Valoración de los servidores a sí mismo por ser como es. ....	55
<b>Tabla 4.</b> Reconocimiento de la importancia de su rol en la municipalidad .....	56
<b>Tabla 5.</b> Búsqueda del perfeccionamiento de los servidores públicos.....	56
<b>Tabla 6.</b> Actitud democrática en el desarrollo .....	57
<b>Tabla 7.</b> Demostración de compañerismo de los servidores públicos .....	58
<b>Tabla 8.</b> Expresión de emociones de manera libre y espontánea.....	58
<b>Tabla 9.</b> Desarrollo de habilidades cognitivas de manera espontánea.....	59
<b>Tabla 10.</b> Desarrollo de habilidades emocionales para la integración.....	59
<b>Tabla 11.</b> Nivel individual del comportamiento organizacional.....	60
<b>Tabla 12.</b> Capacidad de demostrar liderazgo de los servidores .....	61
<b>Tabla 13.</b> Relación laboral y amical adecuada en la MDC.....	62
<b>Tabla 14.</b> Realización de actividades considerando la participación de los demás .....	63
<b>Tabla 15.</b> Comunicación de manera directa y cordial con las personas .....	63
<b>Tabla 16.</b> Comunicación de pensamientos e ideas de manera libre y espontánea en la MDC.....	64
<b>Tabla 17.</b> Asertividad en la participación de actividades de la MDC.....	65



<b>Tabla 18.</b> Autonomía y libertad en la toma de decisiones .....	65
<b>Tabla 19.</b> Toma de decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo .....	66
<b>Tabla 20.</b> Participación en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional .....	66
<b>Tabla 21.</b> Nivel de grupo del comportamiento organizacional.....	67
<b>Tabla 22.</b> Adecuación con facilidad en el ambiente laboral .....	69
<b>Tabla 23.</b> Comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo .....	70
<b>Tabla 24.</b> Realización de actividades de aprendizaje de manera amena.....	70
<b>Tabla 25.</b> Mantenimiento adecuada de los espacios donde realiza sus funciones .....	71
<b>Tabla 26.</b> Distribución de los recursos de manera equitativa .....	72
<b>Tabla 27.</b> Fomento de la generación de recursos económicos y financieros .....	72
<b>Tabla 28.</b> Propuestas de innovación tecnológica asumiendo riesgos .....	73
<b>Tabla 29.</b> Orientación de actividades hacia el bienestar institucional .....	73
<b>Tabla 30.</b> Realización de actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional .....	74
<b>Tabla 31.</b> Nivel del sistema organizacional .....	75
<b>Tabla 32.</b> Resolución y/o atención adecuada de los trámites administrativos para el ciudadano .....	76
<b>Tabla 33.</b> Corrección de errores en los expedientes o tramites con facilidad.....	77
<b>Tabla 34.</b> Cumplimiento de plazos en los trámites administrativos .....	78



<b>Tabla 35.</b> Actualización de tecnología en la MDC .....	78
<b>Tabla 36.</b> Mejoramiento de áreas para atención al público .....	79
<b>Tabla 37.</b> Mejoramiento de áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores y usuarios .....	80
<b>Tabla 38.</b> Entrega de materiales de escritorio de buena calidad .....	80
<b>Tabla 39.</b> El usuario/a considera adecuada la atención recibida en sus consultas .....	81
<b>Tabla 40.</b> Atención adecuada a los ciudadanos que concurren diariamente .....	81
<b>Tabla 41.</b> Existencia de demoras en la atención al ciudadano en sus consultas y tramites .....	82
<b>Tabla 42.</b> Inspiración de confianza de los servidores públicos.....	83
<b>Tabla 43.</b> Mejoramiento de la atención con el ciudadano siendo amable .....	83
<b>Tabla 44.</b> Conocimientos administrativos adecuados para absolver las dudas del ciudadano .....	84
<b>Tabla 45.</b> Derivación de ciudadanos a otras áreas por desconocimiento de procedimientos .....	84
<b>Tabla 46.</b> Atención personalizada a los ciudadanos .....	85
<b>Tabla 47.</b> Consideran adecuado del horario de atención en la MDC.....	85
<b>Tabla 48.</b> Otorgamiento de asesoría al ciudadano para una mejor atención.....	86
<b>Tabla 49.</b> Interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano .....	86
<b>Tabla 50.</b> Valoración calidad de servicio.....	87



<b>Tabla 51.</b> Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio...	89
<b>Tabla 52.</b> Relación entre el nivel individual del comportamiento organizacional y la calidad de servicio.....	91
<b>Tabla 53.</b> Relación entre el nivel grupal del comportamiento organizacional y la calidad de servicio .....	92
<b>Tabla 54.</b> Relación entre el nivel del sistema de la organización y la calidad de servicio .....	93



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAP	Cuadro de Asignación de Personal
CO	Comportamiento Organizacional
DEMUNA	Defensoría Municipal del Niño y Adolescente
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MAPRO	Manual de Procedimientos
MDC	Municipalidad Distrital de Cabana
MOF	Manual de Organización y Funciones
RIT	Reglamento Interno de Trabajo
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos



## RESUMEN

Las personas son el componente fundamental en toda organización, en las instituciones públicas de gobierno, los servidores públicos son responsables de otorgar servicios administrativos de calidad; sin embargo, estos servicios no llegan a satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos. En ese contexto, el objetivo de la investigación fue “analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio que dan los servidores en la Municipalidad Distrital de Cabana, 2021”. La investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y un diseño no experimental, a fin de establecer la relación del comportamiento organizacional y la calidad de servicio. Para la recolección de información se hizo uso de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Esta investigación se desarrolló en la misma municipalidad, siendo la muestra de estudio 52 servidores públicos y 150 usuarios de servicios de la municipalidad. Para el análisis de datos descriptivo se hizo uso de tablas de distribución de frecuencias y el coeficiente de correlación de Spearman para el análisis inferencial. Es así que se llegó a la conclusión de que existe relación directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana, teniéndose un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = ,257$  y un nivel de significancia media igual a 0.033; así mismo, que el comportamiento organizacional tiene una valoración alta y la calidad de servicios es media, debido a que en la Municipalidad Distrital de Cabana existe una alta rotación del personal, no existen instrumentos de gestión vigentes, los ambientes de trabajo no son óptimos y la gestión está centrada en las decisiones de alcaldía; por lo tanto la valoración de los usuarios sobre la calidad de servicios en la municipalidad, es regular.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Comportamiento humano, Organización, Usuarios.



## ABSTRACT

People are the fundamental component in any organization, in terms of public institutions, these are the ones that guarantee management, and this is reflected in the quality of services they provide, which are questioned by users; Therefore, the behavior of the servers of the District Municipality of Cabana is of utmost importance, and these occur at the individual level, at the group level and at the level of the organizational system. Therefore, the objective of the research was "to analyze the relationship between organizational behavior and the quality of service provided by servers in the District Municipality of Cabana, 2021"; For this purpose, the research was developed in the same municipality, being its 52 public servants and 150 users of services of the municipality the study sample; The research was carried out under the hypothetical deductive method, with a quantitative approach, with correlational scope and a non-experimental design, in order to establish the relationship between organizational behavior and quality of service. Thus, the organizational behavior in the district municipality of Cabana is adequate and the quality of service is regular with an average evaluation. In this sense, it was concluded that there is a direct relationship between organizational behavior and service quality in the Cabana District Municipality, having a Spearman correlation coefficient  $\rho = .257$  and a mean significance level equal to 0.033; in addition, the organizational behavior has a high value and the quality of services is medium, this due to the fact that in the municipality there are no current management instruments and therefore the administrative procedures do not guarantee an optimal quality of services.

**Keywords:** Service quality, Human behavior, Organization, Users.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones e instituciones, ya sean de carácter privado o público, bajo un orden legal, son consideradas personas jurídicas, se encuentran conformadas por personas, estas personas poseen un comportamiento a nivel individual, en un nivel de grupo y a nivel de estructura organizacional; estos comportamientos representan el desempeño de los trabajadores en una organización. En caso de las instituciones de gobierno, en el ámbito local (gobiernos distritales), los servidores públicos tienen contacto directo con la población, quienes son los usuarios de los servicios que da una municipalidad, por lo tanto, generan valoraciones de la calidad de servicio que reciben.

La calidad de servicio, son las valoraciones de los usuarios, en referencia a los servicios que dan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabana; en esta investigación, se consideran los servicios administrativos en las instalaciones de la municipalidad.

La presente investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y un diseño no experimental transeccional o transversal, a fin de establecer la relación del comportamiento organizacional y la calidad de servicio.

El informe de investigación consta de cuatro capítulos: El primer capítulo referido a la introducción, aborda el planteamiento y la formulación del problema; así como el planteamiento de los objetivos que se consideraron en la investigación, poniendo de manifiesto la problemática de la calidad de servicio y como se aprecia el comportamiento organizacional de la municipalidad. El segundo capítulo, referido a la revisión de



literatura, se pone de manifiesto las referencias teóricas y antecedentes que sustentan el trabajo de investigación, para cada uno de los objetivos propuestos, conforme a las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio. En tanto, el tercer capítulo, referente a los materiales y métodos, pone de manifiesto el método, enfoque, alcance y diseño de investigación, utilizado en la realización de la investigación. Finalmente, el cuarto capítulo, muestra los resultados obtenidos, así como el análisis de los mismos. Cabe indicar que este trabajo, también presenta conclusiones y recomendaciones según los objetivos que se tuvo en la investigación.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las instituciones de gobierno, ya sea de carácter nacional, regional o local, presentan cambio en cada proceso electoral, esto va acompañado de un grupo de personas que conforman el grupo humano de trabajo, los cuales son conocidos como servidores públicos; sin embargo, los servidores públicos que entran con un nuevo gobierno, no tienen estabilidad laboral, muchos asumen los cargos por un favor político y algunos por ser de confianza con la autoridad que se encuentra en el cargo.

Es así que, normalmente se escuchan quejas de parte de los usuarios sobre el servicio que prestan las instituciones públicas, en retrasos en la atención, excesivos procesos burocráticos, que ponen de manifiesto una deficiente calidad del servicio; así mismo, se aprecian discrepancias, peleas, descoordinaciones, quejas entre servidores públicos, lo cual es una deficiencia del comportamiento organizacional (CO) de las instituciones.

En el Perú, los gobernantes (presidente de la república, gobernadores regionales y alcaldes), son electos de manera democrática, la administración se da bajo un régimen administrativo descentralizado y desconcentrado, con un gran número de oficinas, áreas



y departamentos en cada nivel de gobierno, que muchas veces desde la óptica de algunos usuarios están ocupados por personal sin capacitación o simplemente son corruptos.

En la región Puno se denota como en otras regiones, la insatisfacción de los usuarios con los servicios que prestan las instituciones públicas, partiendo principalmente de las municipalidades ya sean provinciales o distritales, así como el gobierno regional.

La Municipalidad Distrital de Cabana (MDC), no es ajena a este problema, donde el personal nombrado y contratado, ofrecen servicios de baja calidad; así mismo, fruto del favoritismo político existe un buen número de funcionarios que ocupan cargos que no son de su especialidad o simplemente no tienen conocimiento de su labor específica.

Esta desaprobación de los usuarios, se debe a que, en la Municipalidad Distrital de Cabana, existe un alto nivel de rotación de personal, esto limita la conformación de grupos o equipos de trabajo entre oficinas, es decir apenas se van conociendo los servidores, corren el riesgo de dejar de trabajar, por lo que cada servidor se preocupa de su oficina y cumplir con su horario, descuidando muchas veces la calidad de los servicios.

Otro aspecto que genera incertidumbre en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabana, es la modalidad contractual, que es únicamente por locación de servicios, lo cual no garantiza una estabilidad laboral y por ende hace que el servidor se vea obligado a cumplir con sus funciones únicamente administrativa; funciones que se ven supeditadas a lo que disponga el alcalde y algunas veces a lo que disponga el concejo municipal, lo cual frena la existencia de líderes o propuestas innovadoras para la mejora de la gestión y la calidad de los servicios que se dan en la municipalidad.

Respecto a las funciones de los servidores públicos y los servicios que se dan en la municipalidad, no se encuentran normadas y mucho menos reguladas, esto debido a la ausencia de documentos de gestión como el Manual de Organizaciones y Funciones



(MOF), Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Reglamento Interno de Trabajo (RIT), Cuadro de Asignación de Personal (CAP); por lo tanto los servidores públicos, tienen como guía para sus funciones solamente los contratos, en cuanto a los servicios que da la municipalidad, se dan en base a disposiciones ya conocidas desde las gestiones anteriores.

Las oficinas o áreas de mayor contacto con los usuarios son: la oficina de Registro Civil, mesa de partes, la oficina de Rentas Publicas, la oficina de Maquinarias y Equipo Mecánico, Alcaldía, Seguridad Ciudadana, Unidad Local de Empadronamiento, Área Técnica Municipal, Caja y Multired, DEMUNA, Gestión de Riesgos y Desastres. Todos estos brindan servicios sin una disposición documentada, por lo que muchas veces los trámites administrativos hechos por los usuarios, tienen retrasos, no son realizados con protocolos claros, o se realizan según criterio del alcalde.

Es así que los servidores públicos tienen que centrar sus acciones a lo que disponga el alcalde, limitando el desarrollo individual de los servidores, limitando también la conformación de grupos y el surgimiento de líderes, finalmente el servidor no encuentra un sistema organizacional claro, lo cual se ve reflejado en las quejas de los usuarios frente a la calidad de servicios en la municipalidad.

De mantenerse esta situación, la disconformidad de la población, no solo repercutirá en la calidad de servicio percibida; sino que, representará una desaprobación de la gestión, así mismo, ocasionará que los servidores públicos no se identifiquen con la institución generando un ambiente laboral desfavorable.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la conducta individual de los servidores públicos y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la conducta grupal de los servidores públicos y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de la organización y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que la calidad de servicios tiene una valoración de buena siempre en cuando el comportamiento organizacional también sea bueno, por lo tanto, la relación es positiva.



### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que, los trabajadores poseen características singulares positivas, lo cual es valorado por los usuarios como una buena calidad de servicios; por lo tanto, la relación es positiva.
- Existe relación directa entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Considerando que el liderazgo facilita la comunicación y la toma de decisiones de manera oportuna para que los usuarios tengan una valoración buena de la calidad de servicios que dan los trabajadores en la municipalidad, teniéndose así una relación positiva.
- Existe relación directa entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que, según como se encuentren los ambientes de trabajo, se den materiales de escritorio adecuado y existen procesos bien establecidos, los usuarios dan una valoración de buena o mala; por lo tanto, la relación es positiva.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Datos generales del distrito de Cabana**

El distrito de Cabana se encuentra ubicado en la parte centro occidental de la región Puno, en el ámbito de la provincia de San Román. Entre las coordenadas: 150



36' 10" a 150 41' 30" 517 de latitud sur. Se ubica en la Región Puno, Provincia de San Román.

#### **1.4.2. Limites**

- Por el norte el distrito de Cabanillas
- Por el sur los distritos de Vilque, Mañazo y Atuncolla
- Por el este los distritos de Juliaca y Caracoto
- Por el oeste el distrito de Cabanilla

#### **1.4.3. Clima**

En Cabana el clima cambia a lo largo de las estaciones. El punto más frío del año en invierno es de 17 grados bajo cero. Cuando no llueve es caluroso, mientras que el verano presenta intentas lluvias. La estación seca comienza en abril y dura hasta noviembre.

#### **1.4.4. Marco de referencia contextual**

Cabana capital del distrito del mismo nombre, tiene su origen en la época preinca, llegando a ser un tambo en la época inca.

Cada 15 de agosto, durante las épocas colonial y republicana, Cabana acogía una de las ferias más significativas de la zona, con destacados comerciantes nacionales, así como de otros países como Bolivia y Argentina.

Cabana como distrito surgió con el advenimiento de la República. El 2 de mayo de 1854 don Ramón Castilla adscribió oficialmente el distrito de Cabana a la provincia del Cercado de Puno. Posteriormente, a medida que se construía el ferrocarril del sur, cambiando el panorama socioeconómico de la zona, el prestigio de Cabana se fue desplazando hacia la estación. El 5 de diciembre de 1908 se promulgó la Ley N° 904, que designaba como habitantes del distrito de Cabana a los



que se habían asentado en la estación de Cabanillas, y la estación pasó a denominarse Deustua en virtud de dicha ley.

El distrito de Cabana forma parte de la provincia de San Román desde 1926. Así mismo, conforme a la Ley N° 12963, el distrito de Cabana fue dividido el 28 de febrero de 1958, dando lugar al distrito de Cabanillas, cuya capital es Deustua. Cabana es nombrada nuevamente como capital del distrito el 15 de mayo de 1958.

Actualmente Cabana es un distrito conocido por el gran potencial agrícola que posee con la producción de granos andinos, además de actividades ganaderas y la producción y comercialización de derivados lácteos.

En cuanto a su tipo de gobierno, este es elegido democráticamente mediante voto popular, cada gobierno dura cuatro años, teniendo a la cabeza un alcalde y su cuerpo de regidores, quienes llevan las riendas de la gestión municipal. En cuanto a los servidores públicos, estos no son contratados mediante concurso público, sino bajo determinación mayoritariamente por el alcalde, obedeciendo a solicitudes de empleo o simplemente como medio de pagar un favor político, por lo que la rotación de personal es inevitable. Así mismo, al momento de realizarse la investigación, se observó que los contratos son bajo locación de servicios, algunos con plazos de tres meses y otros con plazos de un mes.

Los servicios administrativos, al momento de realizarse esta investigación, se dan en ambientes construidos en la década de los 80, los mismos que según manifestación del alcalde, serán reconstruidos y que los servicios administrativos se darían en ambiente construidos provisionalmente dentro del teatrín municipal. En la municipalidad no se tiene documentos de gestión actualizados, por lo que muchas



decisiones son aprobadas directamente por el alcalde y algunos son aprobados mediante sesión de concejo municipal.

En este contexto, analizar el comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana y ver su relación con la calidad de servicios que dan a los usuarios. permite a las autoridades, conocer las características del comportamiento organizacional para tomar medidas de corrección y mejora en los sectores más desfavorecidos o menos desarrollados o donde existan conflictos o deficiencias, a fin de mejorar la calidad de servicio.

#### **1.4.5. Aspectos demográficos**

Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del año 2017, se tienen los siguientes datos:

Población Censada	4843
Población Censada Hombres	2 254
Población Censada Mujeres	2 589
Población en edad de trabajar	3 793

### **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana, 2021.



### 1.5.2. Objetivos específicos

- Explicar la relación que existe entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.
- Explicar la relación que existe entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.
- Explicar la relación que existe entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, la literatura vinculada al comportamiento organizacional y la calidad de servicio, es relativamente escasa, más aún en investigaciones asociadas a organizaciones de gobierno, ya sea a nivel nacional, regional o local; por lo tanto, la literatura revisada en los antecedentes, se trata de estudios separados o vinculadas a organizaciones diversas.

##### 2.1.1. A nivel internacional

Díaz (2012) en su investigación se plantea la pregunta ¿De qué manera influye el comportamiento organizacional en el desempeño de los equipos de trabajo?, hecha la investigación concluye que: La responsabilidad individual influye positivamente en el desempeño de los docentes. La responsabilidad grupal influyó de manera positiva en el desempeño de los docentes. La actitud positiva de para el trabajo reflejada en la creatividad, en la solución de problemas, la colaboración, el compromiso y trato con la gente influye en el desempeño de los docentes.

En referencia a lo señalado en el párrafo anterior, en la Municipalidad Distrital de Cabana, se aprecia que los trabajadores en su mayoría de casos, trabaja solamente en su área y no se encuentran la conformación de grupos formales, esto obedece a la alta rotación del personal.

En tal sentido, Gonzales (2015) en su investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción del grado de calidad del clima organizacional, la percepción del grado de reconocimiento laboral y la autopercepción del grado de compromiso



laboral los empleados de Vizcarra y Asociados, en Lima, Perú. Tras los estudios realizados concluyó que: Los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de los objetivos institucionales.

Sin embargo, en la Municipalidad Distrital de Cabana, ya no se cuenta con un administrador o gerente, esto según indica el alcalde, es porque era un punto burocrático que dificultaba la gestión. Por lo que cada área tiene contacto directo con el consejo municipal y la alcaldía.

### **2.1.2. A nivel nacional**

De La Cruz (2015) en su investigación tuvo por objetivo, “Determinar si el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima” (p 19). Luego del estudio realizado concluye que, la satisfacción laboral, la calidad del servicio y el comportamiento organizacional en que se encuentran involucrados los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima va de la mano de una organización constante y supervisión por parte empleador.

En esa misma perspectiva, Ocampo (2017) concluye que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,706,  $p < 0,05$ , siendo correlación positiva alta). Considerando que tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según



estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017” (Ocampo, 2017, p. 81).

Así mismo, Manrique (2018) concluye que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el comportamiento organizacional en los Institutos Superiores Tecnológicos del Distrito de Ate, ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.811 siendo correlación positiva alta). Por lo tanto, la calidad de servicio genera adecuada, significación de la tarea, favoreciendo de esta manera el comportamiento organizacional en los Institutos Superiores Tecnológicos del Distrito de Ate. Considerando que el objetivo de su investigación fue, determinar la relación entre la calidad de servicio y el comportamiento organizacional en los Institutos Superiores Tecnológicos del Distrito de Ate, para tomar decisiones corporativas de mejora continua.

En esa misma línea, Francisco (2018) en su tesis tiene por objetivo evaluar en qué medida el comportamiento organizacional influye en la disciplina laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, en el año 2016; en sus resultados indica que los niveles de comportamiento organizacional, en sus tres dimensiones: el comportamiento grupal, el comportamiento individual y la cultura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Supe Pueblo, se hallan correlacionados con el nivel de disciplina laboral que presentan dichos trabajadores.

En tal sentido, Salazar (2012) tuvo como objetivo de su investigación determinar la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral; llegó a la siguiente conclusión: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.



En esa misma perspectiva, Yrribarren (2017) concluye que: Existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = ,789$ , y un nivel de significancia igual a 0,000. Considerando que el objetivo de su investigación fue: Determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01.

Dentro de la misma línea, Retuerto (2017) realiza una investigación para determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016. En tal sentido llega a la conclusión que: Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016. Además, podemos señalar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas.

La identificación con la organización, es un componente del comportamiento organizacional, específicamente en el nivel organizacional.

Por lo que, Alberca y Villanueva (2017) en su investigación para, determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación; llegan a la conclusión de que: El clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio.



### **2.1.3. A nivel regional – local**

Zevallos (2010) en su investigación sobre la influencia del clima organizacional en el grado de satisfacción de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional Puno, concluye que: El clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Tesorería del Gobierno Regional Puno influye directamente en el grado de satisfacción de los trabajadores en mención, porque las condiciones de trabajo no son las más adecuadas (80%). No existe reconocimiento de parte de los jefes en la labor realizada por los trabajadores (80%). No se han realizado promociones laborales en los trabajadores durante los últimos cinco años (70%).

Considerando que el clima organizacional es parte del Comportamiento organizacional, se vincula a un nivel de estructura organizacional, además de que Zevallos, lo asocia con el aspecto de motivación de los trabajadores.

En tal sentido, Marin (2011) en su investigación sobre el comportamiento humano y la satisfacción laboral del personal del programa de desarrollo productivo AGRORURAL sede Puno, concluye que: El comportamiento humano interviene directamente en el estado de satisfacción de los trabajadores en mención, porque se constató que las necesidades de mayor fuerza motivadora en el personal es el cumplimiento de metas ya que el comportamiento en las organizaciones depende del comportamiento de las personas, por tanto; las personas hacen las cosas por alguna razón determinada o tienen una motivación para llevar a cabo sus acciones.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Variable 1: Comportamiento organizacional (CO)**

A quienes laboran y desempeña una función en las organizaciones o instituciones, se les considera trabajadores; en tal sentido el trabajo se considera a



“aquella actividad propiamente humana que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como morales e intelectuales, conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad” (Guerra, 2011, p.54).

Por lo tanto, el trabajo se constituye como un elemento fundamental en la composición organizacional, puesto que son los trabajadores el nexo entre las instituciones y los usuarios, los servidores públicos garantizan el funcionamiento de la organización y la satisfacción de los usuarios.

Estos trabajadores (servidores públicos), tienen ciertos comportamientos al interior de la municipalidad, estos son abordados a partir del comportamiento organizacional.

Para Chiavenato (2015) el Comportamiento organizacional es el estudio de las personas y de los grupos que actúan en las organizaciones. Asimismo, refirió que es la interacción continua y la influencia recíproca entre la persona y la organización, es un campo de conocimiento muy importante para cualquier persona que tenga que tratar con organizaciones, para construir nuevas o cambiar las actuales, para trabajar o invertir en ellas o para gerenciarlas.

Esta definición del comportamiento organizacional, se centra en determinar cómo las interacciones en una organización, así como la estructura organizacional, determinan el comportamiento humano en la organización.

Por su parte, Robbins y Judge (2013) sostienen que:

El Comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y cómo esa conducta repercute en el



desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el Comportamiento organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p.10)

Esta definición, es la que se acerca a lo que desarrollamos en esta investigación, ya que estudiamos la relación entre el comportamiento organizacional de los servidores públicos y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Así mismo, esa definición, indica que los trabajadores, tienen diversos comportamientos, ya sea que se encuentren solos, también cuando interactúan con sus compañeros de trabajo y cuando se ven ante un sistema organizacional; por lo tanto, no solo se trata de estudiar resultados.

Pero el estudio de las personas y el comportamiento de las mismas, se desarrolla bajo un enfoque más humanista, teniendo sus orígenes en el enfoque humanista de la administración, al respecto Chiavenato (2015) dice que “el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etcétera” (p.100).

Por lo tanto, estudiar e investigar el comportamiento organizacional, no es tarea exclusiva de las ciencias de la administración, sino que requiere un estudio mas humano y social.



Por lo tanto, el comportamiento organizacional como disciplina académica, posee su origen, influencia y sustento en la sociología, la antropología, la administración y la psicología. Es por eso, que Chiavenato (2015) indica que:

El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimiento para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (p. 06)

En tal sentido, Robbins y Judge (2013) indican que:

Los sociólogos han contribuido al CO mediante el estudio del comportamiento grupal en las organizaciones, en particular en las que son formales y complejas. Lo más importante es quizá que la sociología ha contribuido a la investigación acerca de la cultura organizacional, teoría y estructura de la organización formal, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflicto. (p.14)

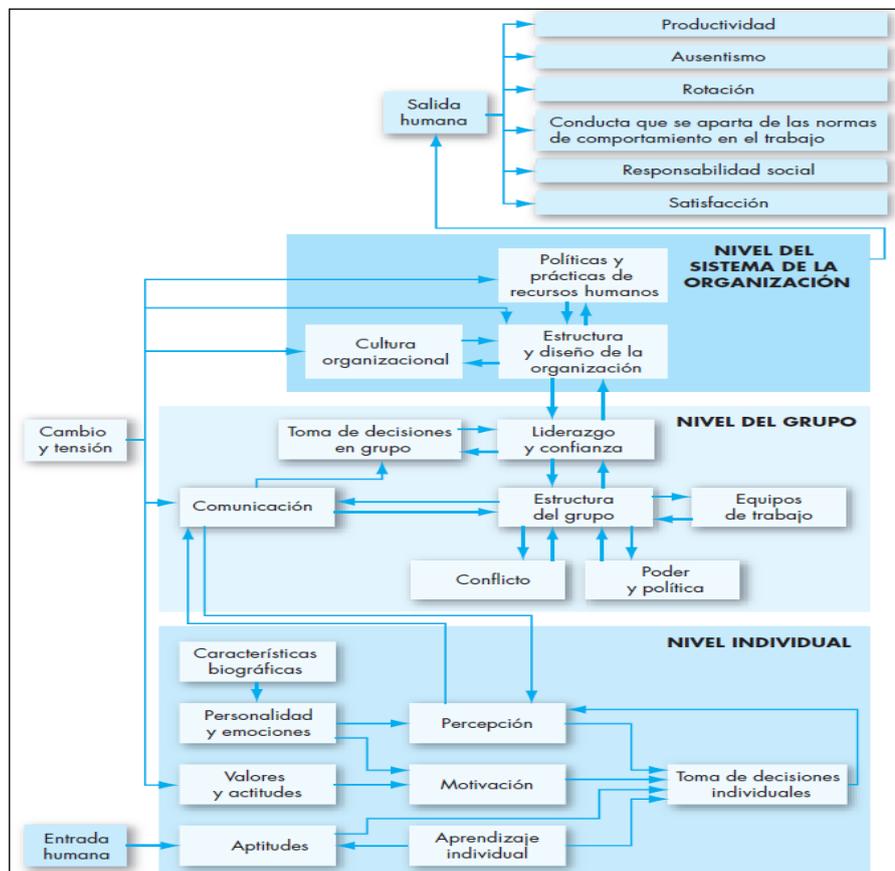
Por lo tanto, la teoría del Comportamiento organizacional asocia una serie de componentes, estos componentes vienen a constituir las dimensiones del comportamiento organizacional.

Es así que, para el estudio del comportamiento organizacional. Chiavenato (2015), refiere que existen tres niveles de análisis, el individual, el grupal y el organizacional y que estos tres niveles vienen a ser las variables independientes del comportamiento organizacional.

En este sentido, la productividad y la calidad de servicio que den los trabajadores en una empresa u organización, dependerá de las características individuales de cada trabajador, sus interacciones en grupo, y también por la estructura organizacional. En esta misma línea Robbins y Judge (2013) indican que:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

**Figura 1.**  
*Modelo básico del comportamiento organizacional*



Nota: Este modelo es planteado por Robbins y Judge (2013).



### **2.2.1.1. Nivel individual del comportamiento organizacional**

Dentro de los factores individuales convergen varios puntos, puesto que las personas son sumamente diferentes a otros de su misma especie.

La gente que entra a las organizaciones lo hace con determinadas características que influirán en su comportamiento en el trabajo, tales como las características biográficas, las características de la personalidad, ciertos valores y actitudes y niveles de habilidad. Todas estas se encuentran por lo general intactas al momento del ingreso del individuo a la fuerza laboral, la gerencia casi no puede hacer nada para cambiarlas, no obstante, tienen un impacto grande en el comportamiento del empleado. (Amorós, 2007, p. 8)

En la figura 01, se muestra que en el nivel individual se encuentran las características biográficas, personalidad y emociones, valores y actitudes, capacidad, percepción, motivación, aprendizaje individual, cuyo resultado es la toma de decisiones individual.

La motivación, juega un rol muy importante, ya que demuestra el ímpetu de trabajo que tienen los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana. Así mismo, la personalidad de cada persona, es diferente y variara según su estado de ánimo, sus necesidades y sus expectativas. Para Murillo (2009) “los intereses de los individuos no siempre van de la mano con los intereses de la organización, los cuales, supuestamente, recogen el sentir y el pensar de la gran mayoría. Consideremos que esos intereses también reflejan la personalidad de la persona” (p. 54).

Las personas al ser seres únicos, tienen sus propias necesidades, poseen su propia historia y su propia manera de pensar y actuar.



En ese sentido Robbins y Judge (2013) sostienen que, cuando hablamos de la personalidad de una persona, no nos referimos necesariamente a que sea carismática o tenga una visión favorable de la vida. Cuando los psicólogos hablan de personalidad, se refieren a un concepto dinámico que describe el crecimiento y el desarrollo de todo el sistema sociológico de una persona. Más que observar todas las partes que conforman a un individuo, la personalidad busca algún todo agregado que es mayor que la suma de las partes.

#### **2.2.1.2. Nivel del grupo en el comportamiento organizacional**

Las personas, con sus características individuales, interactúan en grupos, donde ponen sus opiniones, puntos de vista, etc. referente a ello, Amorós (2007) nos dice que: “El comportamiento de la gente en grupo es más que la suma de todos los individuos que actúen a su manera, el comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente” (p. 19).

Son estas interacciones entre trabajadores los que constituyen los grupos humanos, así como también los choques de interés, es por eso que Durkheim citado por Murillo (2009) se plantea la gran pregunta:

¿Ser un todo completo o ser un órgano de un organismo?, la vida social en la que los individuos desarrollan su accionar plantea la dicotomía entre ser generalista o especialista. La idea de lo general es identificable a lo “antisocial” y al “diletantismo”, lo que no constituye un valor moral. La especialidad, por el contrario, constituye un elemento central en la vida de la sociedad, ponte en un estado de llenar una función determinada. (p. 50)



De acuerdo con Robbins y Judge (2013) las personas deciden no vivir ni trabajar solas porque en el fondo son seres sociales. Las personas se relacionan mucho entre sí porque nacen en familias, asisten juntas a servicios religiosos, trabajan en equipo y juegan con otras en grupo. La identidad de una persona está muy influida por cómo la ven y la tratan otras personas y grupos. Estos factores hacen que las habilidades interpersonales, de trabajo en equipo y de comunicación sean esenciales para todos los implicados en una empresa, así como el hecho de que muchos directivos y empleados pasen mucho tiempo relacionándose con los demás.

En esta misma perspectiva Bauman citado por Guerra (2011) manifiesta que, en estos momentos, la incertidumbre es la emoción dominante. La metáfora del líquido alude a una modernidad específica en la que elementos como la adaptabilidad, la desregulación, el individualismo, la volatilidad de las acciones, la falta de compromiso de grupo y la incertidumbre parecen ser claves. A diferencia de una modernidad sólida, con proyectos y metarelatos de cambio social un poco más claros, la modernidad líquida se caracteriza por ser un tiempo sin certezas.

### **2.2.1.3. Nivel del sistema de la organización del comportamiento organizacional**

Respecto al nivel organizacional, Amorós (2007) sostiene que “El CO logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran” (p. 19).



Así, este nivel, tiene que ver con la institución a la cual pertenece una persona, parte del proceso de reclutamiento de personal. Al respecto, Lucas (1994) nos dice que:

El reclutamiento del potencial humano es el proceso mediante el cual se atrae a un candidato para el puesto a cubrir, también viene a ser la forma, manejo, técnica, método o procedimiento que se realiza con la finalidad para atraer la mayor cantidad de candidatos que van a nutrir un proceso de selección de recursos humanos. (p. 85)

Esto nos lleva a desarrollar lo referente a la integración de personal, donde Koontz (2012) define la integración de personal como “cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización” (p. 284).

Una vez se tenga a la persona en la empresa, se adecua a las características de cultura organizacional, en este sentido Lucas (1994) citando a Taylor nos dice que la cultura es: “Aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad” (p. 134).

Habiendo desarrollado el comportamiento organizacional y considerando que este sea optimo, se espera que la productividad y la calidad de servicio sean adecuados.

#### **2.2.1.4. El Comportamiento Organizacional en la administración pública**

No existe literatura suficiente sobre el comportamiento organizacional en la administración pública, puesto que la teoría disponible aborda la teoría



hacia las organizaciones en general, por lo que la teoría es aplicable sin restricción en la administración pública.

Al respecto Ramírez (2016) manifestó que:

En las instituciones públicas existen niveles de relación laboral, entre los cuales están los de dirección (cargos de confianza), los nombrados, los contratados a plazo fijo (en planillas), los CAS (Contrato Administrativo de Servicio) y de servicios diversos, existiendo en la mayoría de los casos una rivalidad entre ellos, que impide lograr un buen comportamiento organizacional, debido a que los servidores públicos nombrados conocen el manejo de la administración, aunque equivocadamente o con métodos y criterios totalmente desactualizados. En cuanto a los asesores, la mayoría vienen designados del partido gobernante de turno, cuyos conocimientos en administración pública es cuestionable e impreciso, con respecto a los que si conocen. (p.1)

Los mencionado, se asocia a las dimensión individual y grupal del comportamiento organizacional.

En cuanto a la dimensión nivel organizacional del comportamiento organizacional, tiene que ver con el flujo de información, los ambientes físicos y la cultura organizacional en la administración pública.

Al respecto Ocampo (2017) manifiesta que la determinación de la existencia de una cultura de la información en las entidades públicas juega un rol importante para brindar un buen servicio, en las entidades del Estado, por su naturaleza se maneja mucha información, pero muchas veces esta no es sistematizada, por ello adquiere un valor importante el conocimiento de la



información y su transmisión. Aquellos que manejan información y no la ponen a disposición de otros para mejorar el servicio constituyen un peligro porque restringe el desarrollo, la información debe estar al alcance de todos porque además genera indicadores para estudios posteriores de mejora por ello en una cultura de información es indispensable procesar y sistematizar la información para que sea de acceso general.

### **2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio**

Si bien la calidad, generalmente se asocia a un apartado comercial objetivo llamado producto, la calidad tiene que ver aspectos mucho más profundos como las sensaciones de satisfacción de los clientes o usuarios, según sus expectativas, necesidades y requerimientos.

En tal sentido, “el servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, p. 64).

Para efectos de esta investigación los consumidores, vienen a ser los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabana, quienes acuden a la municipalidad para la realizar trámites administrativos según sus necesidades.

Referente a la calidad de servicios, Ishikawa (1999) citada por García (2016) señala que trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

Entonces, el servicio se orienta a la satisfacción del usuario (cliente), en tal sentido, Duque (2005) indica que “Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas,



en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización” (p. 65).

En tal sentido, la calidad de servicio, por lo general va asociado a los procesos administrativos, así como los tramites que realizan; así mismo, esto también va relacionado con los espacios de trabajo de los servidores públicos.

Es así que, Ocampo (2017) citando a Alvarado y Hernández sostiene que:

La calidad de servicio se refiere no sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, dimensionadas en calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social. (p. 49)

Entonces, la forma en como tratan, como son los útiles de escritorio y la celeridad de los servicios administrativos son muy importantes para los usuarios.

Al respecto, Ocampo (2017) también indica que, los trabajadores de las organizaciones deben estar formados, capacitados, tener las habilidades y destrezas necesarias para atender al usuario, deben conocer sus funciones y desempeñarlas con eficacia y eficiencia, para evitar que los usuarios realicen trámites innecesarios por falta de información y orientación oportuna; así mismo, hay que tener en cuenta que la reacción de un cliente ante un buen o mal servicio es inmediata; por lo que la satisfacción del cliente con el servicio recibido, es el fin principal de la institución o empresa, independientemente del tipo de actividades que realice. Cuando tanto el cliente se encuentra satisfecho con la atención recibida, y el trabajador con el buen servicio que da, es cuando se crea la calidad.



Así mismo, la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, establece como finalidad en su ARTÍCULO IV, que, los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. De la misma manera, en el Capítulo IV, artículo 107, dentro de las funciones, se establece que los gobiernos locales, deben apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos locales y la ejecución de obras municipales.

Entonces, el marco normativo promueve la prestación de servicios de calidad, sin embargo, no se han establecido directivas específicas para el mejoramiento de la calidad de servicio en los gobiernos locales, quedando esto, en manos de los propios gobiernos locales dentro de su autonomía administrativa.

#### **2.2.2.1. Modelos de medición de la calidad de servicio**

##### **a) La escuela nórdica**

Para Duque (2005) este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.



## b) Escuela americana

Duque (2005) indica que, el modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.

La escala a la que menciona Duque, se sustenta en cinco dimensiones:

- **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

### 2.2.3. La municipalidad

Según la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, la administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto.



Así mismo, la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, artículo 28, establece que la estructura orgánica municipal básica de la municipalidad comprende en el ámbito administrativo, a la gerencia municipal, el órgano de auditoría interna, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica y la oficina de planeamiento y presupuesto; ella está de acuerdo a su disponibilidad económica y los límites presupuestales asignados para gasto corriente. Los demás órganos de línea, apoyo y asesoría se establecen conforme lo determina cada gobierno local.

En todo este aparato institucional, son las personas quienes hacen posible el funcionamiento administrativo, distribuidos en diferentes ambientes, donde la población acude a realizar actos administrativos, según sus necesidades y requerimientos.

Se define como servidor o funcionario público a quien, independientemente de la modalidad laboral bajo la cual se encuentre contratado, mantiene una relación laboral o contractual de cualquier naturaleza con alguna de las entidades del estado y que, en consecuencia, desempeña funciones en dichas entidades, conforme a lo mencionado en la Novena Disposición Final de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

En este sentido, los gobiernos locales, definen las funciones de los servidores públicos a través del Manual de Organizaciones y Funciones; este instrumento de gestión, no está actualizada en la Municipalidad Distrital de Cabana, por lo que al momento de realizar la investigación no se tenía conocimiento de las funciones de cada servidor municipal.



## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Comportamiento**

Se refiere a toda actitud, actividad, capacidad de interrelación e interacción de las personas en diferentes situaciones, a nivel individual, en un entorno grupal y en un entorno institucional.

### **2.3.2. Organización**

Es el conjunto o grupo de personas con un fin en común, para la cual establece actividades, objetivos en conjunto, además de establecer parámetros normativos para su funcionamiento.

### **2.3.3. Calidad**

Es el nivel de satisfacción que consigue una organización o empresa ya sea en la otorgación de servicios o la venta de productos.

### **2.3.4. Servicio**

Es el conjunto de prestaciones que da una organización, a fin de satisfacer necesidades en los clientes, estos pueden asociarse a productos tangibles si la situación lo amerita.

### **2.3.5. Usuario o cliente**

Es aquella persona que adquiere un bien o servicio.

### **2.3.6. Calidad de servicio**

Es la capacidad de satisfacer la necesidad de los cliente o usuarios de una organización, según las expectativas que este tenga, por lo que se convierte en una valoración positiva o negativa de la misma.



### **2.3.7. Servidor publico**

Persona que trabaja en una entidad pública, el cual debe todas sus actividades a la buena administración pública y el otorgamiento de servicios de buena calidad a los usuarios.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se hizo uso del método hipotético deductivo, Rodríguez A. y Perez A. (2017) señalan que: en este método se parte de las hipótesis inferidas de datos empíricos o principios o leyes, a fin de encontrar una correspondencia de hechos según predicciones y análisis, para comprobar la veracidad o no de las hipótesis planteadas, de este modo aceptarlas o replantearlas.

#### 3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Tomando como referencia la tipología considerada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se ha elegido el enfoque Cuantitativo, debido a que se hace uso de la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; así también es sobre la base de la revisión de la literatura que se construye un marco teórico (que habrá de guiar el estudio). Además, esta estrategia hace uso del razonamiento deductivo, que parte de la teoría y extrae de ella afirmaciones lógicas a manera de hipótesis.

#### 3.3. TIPO O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que estas investigaciones sirven para demostrar la existencia de una asociación entre variables; su fin se centra en establecer una relación entre dos o más variables de estudio.



### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se ha elegido el diseño no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo definen como: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Así mismo, por la temporalidad se utilizó el diseño no experimental transeccional o transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que son aquellas que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sean en términos correlacionales o en función de la relaciona causa - efecto.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

En esta investigación, se consideraron a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana para la medición del comportamiento organizacional; así mismo, para la medición de la calidad de servicio que se da en la Municipalidad Distrital de Cabana, se consideró a la población promedio que asiste a realizar algún trámite administrativo en la municipalidad, considerando el libro de visitas y el libro de registro de mesa de partes.

#### **3.5.1. Población de estudio**

- El total de trabajadores de la municipalidad son 52, esto, según información brindada por la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Cabana.
- La población total del distrito de Cabana es de 4843 personas, según censos del 2017, de los cuales 642 personas en promedio (por mes) solicitan algún tipo de



servicio de la municipalidad de acuerdo al registro de visitas y registros de mesa de partes de la municipalidad.

### 3.5.2. Tamaño de muestra

- Se consideró a los 52 trabajadores de la municipalidad, de los cuales 4 son nombrados y 48 son personal bajo contrato por locación de servicios.
- En cuanto a los usuarios se tiene una muestra de 240 usuarios. Para tal calculo, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% se utiliza la siguiente fórmula:

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

Donde:

n=tamaño de la muestra (?)

Z= nivel de confianza deseado (95% = 1.96)

p= proporción de la población con la característica deseada (50%).

q= Proporción de la población sin la característica deseada (50%).

e= Nivel de error dispuesto a cometer (5%).

N= tamaño de la población (642).

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2(0.5*0.5)}{642}}$$

n=240

### 3.5.3. Ajuste de la muestra

Considerando un margen de error del 5%, y una muestra de 240, el tamaño de muestra ajustado es de 150 usuarios de la municipalidad. Para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$n_1 = \frac{n}{1 + n * e^2}$$

Donde:

$n_1$  = tamaño de la muestra ajustada (?).

$e$  = nivel de error dispuesto a cometer (5%).

$n$  = tamaño de la muestra sin ajuste (240).

$$n_1 = \frac{240}{1 + 240 * 0.05^2}$$

$n_1 = 150$

## 3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.6.1. Encuesta

La técnica empleada en la recolección de datos ha sido la aplicación de una encuesta, y el instrumento para la medición de las variables planteadas fue el cuestionario. García (2004) indica que la encuesta sirve para recopilar datos y que la encuesta se puede realizar mediante cuestionarios.

### 3.6.2. Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron sobre el cuestionario que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). García (2004) indico que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.” (p. 29)

En tal sentido, el cuestionario utilizado para medir el comportamiento organizacional en esta investigación fue tomado de la investigación hecha por Yrribarren, M. (2017). Así mismo, para la medición de la calidad de servicio en esta investigación, se consideró el cuestionario elaborado por Ocampo, A. (2017).

### **3.7. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

Luego de la recolección de datos, se realizó el procesamiento de la información haciendo uso del Software Estadístico SPSS.

#### **3.7.1. Análisis descriptivo.**

El análisis de datos se hizo mediante la elaboración de tablas de distribución de frecuencias, que permite organizar los datos de tal manera que sirvan para la toma de decisiones.

Así mismo, se realizó tablas con afijación de la muestra, al respecto, Lopez (2015), indica que consiste en repartir un tamaño de muestra determinada previamente entre los diferentes estratos.

En esta investigación, se consideró como estratos, las valoraciones de muy bajo hasta muy alto. Esto considerando que la calidad de servicio, es una valoración por parte de los usuarios a los servidores públicos, y son los servidores públicos quienes dan la valoración del comportamiento organizacional.

#### **3.7.2. Análisis inferencial.**

Se realizó, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual está dado por la siguiente fórmula:

$$p = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$



Donde:

D = Diferencia entre los diferentes estadísticos de orden x-y

x = Variable 1

y = Variable 2

N = Número de parejas

Así mismo, para la interpretación de los resultados, se consideró el grado de relación según coeficiente de correlación.

**Tabla 1.**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>RANGO</b>	<b>RELACION</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaborado por: Mondragón, M. (2014)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Comportamiento organizacional

**Tabla 2.**

*Nivel del comportamiento organizacional*

VALORACIÓN	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	4	7.7
Alto	27	51.9
Muy alto	21	40.4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla expresa el nivel de comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana.

El comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Cabana es adecuado, puesto que de un total de 52 trabajadores el 51.9%, según las respuestas obtenidas, dan cuenta en un comportamiento organizacional alto y un 40.4% dan cuenta de una calificación muy alta.

Por lo tanto, en la Municipalidad Distrital de Cabana, las personas poseen buena percepción de sí mismos y establecen ciertos niveles de interacción en grupo. Para Chiavenato (2015) el Comportamiento organizacional es el estudio de las personas y de los grupos que actúan en las organizaciones.

Por su parte, Robbins y Judge (2013) manifiesta que el CO, estudia lo que las personas hacen en su lugar de trabajo, a nivel de individuo, grupo y estructura organizacional.

#### 4.1.1.1. Nivel individual

**Tabla 3.**

*Valoración de los servidores a sí mismo por ser como es.*

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA (Fi)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	12	23.1
Siempre	40	76.9
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la autovaloración de los servidores públicos.

En la tabla 3 se aprecia que la valoración de los trabajadores respecto a sí mismos, es positiva, considerando que el 23.1% sostiene casi siempre valorarse a sí mismo, y un 76.9% siempre se valora a sí mismo. Lo cual significa que cada servidor confía en sus capacidades técnicas y profesionales para desenvolverse en la municipalidad.

Cada persona tiene una percepción única de la realidad y de sí mismos, por lo tanto, la autovaloración, está asociada a la personalidad de una persona.

En ese sentido Robbins y Judge (2013) sostienen que, cuando hablamos de la personalidad de una persona, no nos referimos necesariamente a que sea carismática o tenga una visión favorable de la vida. Cuando los psicólogos hablan de personalidad, se refieren a un concepto dinámico que describe el crecimiento y el desarrollo de todo el sistema sociológico de una persona. Más que observar todas las partes que conforman a un individuo, la personalidad busca algún todo agregado que es mayor que la suma de las partes.

**Tabla 4.**  
*Reconocimiento de la importancia de su rol en la municipalidad*

ESCALA	FRECUENCIA (F <sub>1</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	8	15.4
Casi siempre	15	28.8
Siempre	29	55.8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La tabla da cuenta del autorreconocimiento de los servidores públicos.

En cuanto al reconocimiento del rol que cada servidor público posee, el 55.8% sostiene que sí reconoce su rol importante y a veces lo realizan con un 15.45, según se aprecia en la tabla 4. Lo que representa que cada servidor, valora su rol dentro de la municipalidad.

**Tabla 5.**  
*Búsqueda del perfeccionamiento de los servidores públicos*

ESCALA	FRECUENCIA (F <sub>1</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	6	11.5
A veces	13	25.0
Casi siempre	22	42.3
Siempre	11	21.2
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La tabla muestra el número de servidores públicos que buscan realizar su trabajo de manera perfectible.

En la tabla 5, se aprecia que, de un total de 52 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, el 42.3% casi siempre está en continua búsqueda del perfeccionamiento, en tanto solo el 11.5% casi nunca lo hace.

Esto significa que los servidores públicos, conforme desarrollan sus actividades, también buscan alternativas de capacitación y mejora continua. Para Murillo (2009) “los intereses de los individuos no siempre van de la mano con los intereses de la organización, los cuales, supuestamente, recogen el sentir y el pensar de la gran mayoría. Consideremos que esos intereses también reflejan la personalidad de la persona” (p. 54).

**Tabla 6.**  
*Actitud democrática en el desarrollo*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>I</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	7	13.5
Casi siempre	26	50.0
Siempre	19	36.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la actitud democrática de los servidores públicos.

La tabla 6, muestra que el 50% de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana de un total de 52 servidores públicos, tienen una actitud democrática en el desarrollo; así mismo, un 36% indica que siempre, mientras que el 13.5% lo hace a veces.

Esto representa un nivel de valoración también a las decisiones y opiniones de los demás por parte de los servidores de la municipalidad, considerando que cada persona posee sus propios intereses, valores, actitudes y desempeño. Todas estas se encuentran por lo general intactas al momento del ingreso del individuo a la fuerza laboral, la gerencia casi no puede hacer nada para cambiarlas, no obstante, tienen un impacto grande en el comportamiento del empleado. (Amorós, 2007, p. 8)

**Tabla 7.**

*Demostración de compañerismo de los servidores públicos*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	2	3.8
Casi siempre	28	53.8
Siempre	22	42.3
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la práctica del compañerismo en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Respecto a la muestra de compañerismo al realizar alguna actividad, se aprecian datos positivos, donde de un total de 52 trabajadores, el 53.8% indica hacerlo casi siempre y el 42.3% sostiene siempre; mientras que solo el 3.8% indica que a veces demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad.

**Tabla 8.**

*Expresión de emociones de manera libre y espontánea*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	2	3.8
A veces	23	44.2
Casi siempre	24	46.2
Siempre	3	5.8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la valoración de la libertad de expresión de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a los datos de la tabla 8, se observa que el 46.2% de los servidores públicos de la municipalidad casi siempre expresan sus emociones de manera libre y espontánea, seguido de un 44.2% que lo hace a veces, y solo

un 3.8% indica un resultado de casi nunca. Significa que en algunas ocasiones los servidores prefieren guardar sus emociones.

**Tabla 9.**

*Desarrollo de habilidades cognitivas de manera espontánea*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	27	51.9
Casi siempre	20	38.5
Siempre	5	9.6
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en la que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, desarrollan habilidades cognitivas.

Referente al desarrollo de habilidades cognitivas de manera espontánea, de un total de 52 servidores públicos de la municipalidad, 27 servidores, que representa el 51.9% sostiene hacerlo solo a veces, en tanto solo 5 servidores que representa el 9.6% indica hacerlo siempre.

**Tabla 10.**

*Desarrollo de habilidades emocionales para la integración*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	21	40.4
Casi siempre	26	50.0
Siempre	5	9.6
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, desarrollan habilidades emocionales para efectos de integración.

La tabla 10, referente al desarrollo de habilidades emocionales que permite la integración, los servidores públicos, en un 50% da un resultado de casi siempre, en tanto el 40% indica hacerlo a veces y solo el 9.6% da respuestas de siempre desarrollar habilidades emocionales que permiten la integración.

Esto se debe a la limitada generación de espacios para la integración entre servidores de la municipalidad, lo cual limita el desarrollo de emociones para la atención a los ciudadanos y la interacción entre servidores públicos, para evitar situaciones conflictivas.

**Tabla 11.**  
*Nivel individual del comportamiento organizacional*

VALORACIÓN	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	0	0
Alto	28	53.8
Muy alto	24	46.2
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la valoración del Comportamiento Organizacional a nivel individual de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana.

Por lo tanto, en la dimensión de conducta individual, el comportamiento es adecuado, en vista que el 53% de servidores públicos, señalan la existencia de un nivel alto; mientras un 46.2% da una valoración de muy alto, tal como se aprecia en la tabla 11.

Esto se debe a que los servidores públicos de la municipalidad, valoran su trabajo de manera individual, además de que se preocupan por cumplir sus trabajos, son conscientes que su modalidad contractual no es la mejor ya que



aún están contratados bajo locación de servicios, exceptuando a los cuatro nombrados.

Así mismo, la misma situación contractual, les genera cierta incertidumbre y se aprecia cuando los servidores manifiestan en un 50% indican que a veces participan en beneficio del desarrollo institucional de la municipalidad, según la tabla 20.

En añadidura, en la Municipalidad Distrital de Cabana, no existen procesos de convocatorias laborales, por lo que es el alcalde quien da el veredicto final de quienes deben ejercer algún cargo en la municipalidad, esto se refleja en que un 34.6% de los servidores a veces demuestran autonomía y libertad en la toma de decisiones, según se aprecia en la tabla 18.

#### 4.1.1.2. Nivel de grupo

**Tabla 12.**  
*Capacidad de demostrar liderazgo de los servidores*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	4	7.7
A veces	12	23.1
Casi siempre	28	53.8
Siempre	8	15.4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en la que los servidores públicos demuestran capacidades de liderazgo.

La tabla 12, referente a la capacidad de demostrar liderazgo en sus acciones, del total de servidores públicos de la municipalidad, 28 servidores,

que representa el 53.8% indica hacerlo casi siempre y 4 servidores que representan el 7.7% indica casi nunca hacerlo.

Esto significa que poco mas de la mitad de servidores, se siente con la capacidad de ejercer algún rol de líder y la otra parte prefiere mantenerse al margen y preocuparse mas por sus actividades individuales, puesto que hacer algo fuera de lo dispuesto por el alcalde, puede ocasionar su cese laboral.

**Tabla 13.**  
*Relación laboral y amical adecuada en la MDC*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	5	9.6
A veces	14	26.9
Casi siempre	12	23.1
Siempre	21	40.4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en la que los servidores públicos establecen relaciones laborales y amicales adecuadas.

Referente a la relación laboral y amical adecuada en la municipalidad, el 40.4% da resultados de siempre y solo el 9.6% indica que casi nunca, tal como se aprecia en la tabla 13.

Es así que, Bauman citado por Guerra (2011) manifiesta que, en estos momentos, la incertidumbre es la emoción dominante. La metáfora del líquido alude a una modernidad específica en la que elementos como la adaptabilidad, la desregulación, el individualismo, la volatilidad de las acciones, la falta de compromiso de grupo y la incertidumbre parecen ser claves.

**Tabla 14.**

*Realización de actividades considerando la participación de los demás*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	21	40.4
Casi siempre	16	30.8
Siempre	15	28.8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores realizan actividades considerando la participación de los demás.

En cuanto a la tabla 14, el 40.4% indica a veces realizar actividades teniendo en cuenta la participación de los demás, en tanto el 30.8% y 28.8% indican hacerlo casi siempre y siempre respectivamente.

Esto muestra una actitud mayoritariamente individualista en la realización de actividades de los servidores públicos.

**Tabla 15.**

*Comunicación de manera directa y cordial con las personas*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	14	26.9
Casi siempre	23	44.2
Siempre	15	28.8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos se comunican de manera directa y cordial con las personas.

En la tabla 15, se observa que el 44.2% de los encuestados indica que casi siempre se comunica de manera directa y cordial con las personas y el

26.9% de los encuestados indica que a veces. Solamente el 28.8% de los servidores públicos sostiene que se comunica de manera directa y cordial con las personas.

Por lo tanto, la interrelación entre servidores públicos, así como con los usuarios, carecen de una comunicación directa y clara, quedando algunos vacíos al momento de interactuar o realizar algún trámite administrativo interno y con los trámites que realizan los usuarios.

**Tabla 16.**  
*Comunicación de pensamientos e ideas de manera libre y espontánea en la MDC*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	19	36.5
Casi siempre	19	36.5
Siempre	14	26.9
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos expresan sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea.

Respecto a la tabla 16, el 36.5% del total de encuestados señala que a veces comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea, lo mismo que casi siempre con un 36.5% de los encuestados.

Esto significa que los servidores, poseen cierto temor a manifestar sus ideas, lo que repercute en la creación de nuevas ideas, formas de mejorar la productividad y la calidad de atención al ciudadano.

**Tabla 17.**

*Asertividad en la participación de actividades de la MDC*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	11	21.2
Casi siempre	34	65.4
Siempre	7	13.5
<b> TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos son asertivos en sus participaciones.

Según los resultados de la tabla 16, el 65.4% de los encuestados es asertivo cuando participa en las actividades de la municipalidad, mientras que el 21.2% de los encuestados señala que a veces.

**Tabla 18.**

*Autonomía y libertad en la toma de decisiones*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	5	9.6
A veces	18	34.6
Casi siempre	16	30.8
Siempre	13	25.0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos manifiestan autonomía y libertad en la toma de decisiones.

La tabla 18, muestra que, de un total de 52 encuestados, el 30.8% indica que a veces demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones, y que el 9.6% casi nunca demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones. Esto es una limitante en el desarrollo de actividades y la aplicación del criterio propio para situaciones adversas.

**Tabla 19.**

*Toma de decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	9	17.3
Casi siempre	21	40.4
Siempre	22	42.3
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos, toman decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo.

En cuanto a la toma de decisiones, el 42.3% de encuestados de un total de 52 personas, manifiesta que toman decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo, y el 17.3% de los encuestados a veces.

Esto da cuenta de que, los servidores públicos, se centran en realizar sus actividades, según las funciones y ordenes impuestas por el alcalde, además de que algunas decisiones están sujetas a un entorno jurídico, donde no se pueden hacer actividades que no están dentro de un marco legal claro.

**Tabla 20.**

*Participación en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	2	3.8
A veces	26	50.0
Casi siempre	17	32.7
Siempre	7	13.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos participan en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional.

La tabla 20, da cuenta de que el 50% de los servidores públicos participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional y que solo el 3.8% casi nunca. esto de un total de 52 servidores públicos de la municipalidad.

**Tabla 21.**

*Nivel de grupo del comportamiento organizacional*

<b>VALORACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	4	7.7
Alto	27	51.9
Muy Alto	21	40.4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la valoración del Comportamiento Organizacional a nivel de grupo de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana.

La tabla 21, muestra que el nivel de organizacional del comportamiento organizacional, es óptimo, puesto que del total de servidores públicos el 51.9 % da una valoración de alto; en tanto el 40.4% da una valoración de muy alto y solo el 7.7% da una valoración de medio.

En este nivel, si bien una valoración de 51.9% de alto, parece positivo, no es muy beneficioso con la municipalidad, dado que no se llega un nivel realmente adecuado del comportamiento organizacional en grupo, esto se refleja en que solo el 40,4% de los servidores indica siempre mantener una relación laboral y amical adecuada en la municipalidad; lo cual demuestra una actitud individualista de los servidores públicos.

En tal sentido, Amorós (2007) nos dice que “El comportamiento de la gente en grupo es más que la suma de todos los individuos que actúen a su



manera, el comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente” (p. 19).

Por lo tanto, esta valoración alta en el nivel de grupo de en la Municipalidad Distrital de Cabana, se refleja en que a veces los servidores públicos, demuestran participación en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional de la municipalidad, según se aprecia en la tabla 20.

Por lo tanto, los servidores públicos, no manifiestan iniciativa ni actitud de liderazgo en beneficio de la municipalidad, como consecuencia de la centralización en la toma de decisiones.

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) las personas deciden no vivir ni trabajar solas porque en el fondo son seres sociales. Las personas se relacionan mucho entre sí porque nacen en familias, asisten juntas a servicios religiosos, trabajan en equipo y juegan con otras en grupo. La identidad de una persona está muy influida por cómo la ven y la tratan otras personas y grupos. Estos factores hacen que las habilidades interpersonales, de trabajo en equipo y de comunicación sean esenciales para todos los implicados en una empresa, así como el hecho de que muchos directivos y empleados pasen mucho tiempo relacionándose con los demás.

Las interacciones a nivel de grupo, es buena, pero no representa lo ideal en una institución, esto también es el reflejo de la alta rotación del personal, porque cada tres meses o seis meses ingresa un nuevo servidor público.

#### 4.1.1.3. Nivel del sistema organizacional

**Tabla 22.**

*Adecuación con facilidad en el ambiente laboral*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	17	32.7
Casi siempre	25	48.1
Siempre	10	19.2
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que un servidor público se adecua con facilidad al ambiente laboral de la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a la adecuación, de un total de 52 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, el 48.1% indica que casi siempre se adecúa con facilidad en el ambiente laboral, y que el 19.2% lo hace siempre; tal como se aprecia en la tabla 22.

Entonces, existen puntos débiles en los procesos de inducción e integración de los nuevos servidores de la municipalidad, lo que, a su vez, ralentiza el desarrollo de actividades y atenciones que dan los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Cabana. Referente a la integración de personal, Koontz, (2012) define la integración de personal como “cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización” (p. 284).

Al respecto, Lucas (1994) nos dice que:

El reclutamiento del potencial humano es el proceso mediante el cual se atrae a un candidato para el puesto a cubrir, también viene a ser la forma, manejo, técnica, método o procedimiento que se realiza con la

finalidad para atraer la mayor cantidad de candidatos que van a nutrir un proceso de selección de recursos humanos. (p. 85)

**Tabla 23.**  
*Comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	6	11.5
A veces	25	48.1
Casi siempre	17	32.7
Siempre	4	7.7
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia con la que los servidores públicos se sienten cómodos y seguros en su lugar de trabajo.

Según la tabla 23, el 48.1% a veces siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo, mientras que solo el 7.7% manifiesta que siempre siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo. También se aprecia que el 11.5% de servidores casi nunca sienten comodidad y seguridad, lo cual es una situación que manifiesta la existencia de un ambiente inestable en sus labores.

**Tabla 24.**  
*Realización de actividades de aprendizaje de manera amena*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	10	19.2
Casi siempre	31	59.6
Siempre	11	21.2
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia en que los servidores públicos realizan actividades de aprendizaje de manera amena.

Observando la tabla 24, se tiene que, de un total de 52 servidores públicos, 31 servidores, que representan el 59.6% indican que casi siempre realizan sus actividades de aprendizaje de manera amena, y solo 10 servidores públicos que representan el 19.2% indica que a veces.

Sin embargo, estas actividades de aprendizaje, son referente a capacitaciones que cada servidor público realiza fuera de la municipalidad. Por lo tanto, en la municipalidad no se promueven cursos de capacitación, formación ni perfeccionamiento hacia los servidores públicos.

**Tabla 25.**

*Mantenimiento adecuado de los espacios donde realiza sus funciones*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	2	3,8
Casi nunca	0	0
A veces	2	3.8
Casi siempre	32	61.5
Siempre	16	30.8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los servidores públicos mantienen adecuado los espacios donde realizan sus funciones.

De un total de 52 servidores público de la Municipalidad Distrital de Cabana, el 61.5% indica que casi siempre mantiene adecuadamente los espacios donde realiza sus funciones, 30.8% dan cuenta de que a siempre y que solo el 3.8% a veces mantienen adecuadamente los espacios donde realizan sus actividades.

**Tabla 26.**  
*Distribución de los recursos de manera equitativa*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	5	9.6
Casi siempre	28	53.8
Siempre	19	36.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que se distribuyen los recursos de manera equitativa.

La tabla 26, indica que, de un total de 52 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, 28 servidores públicos que representan el 53.8% casi siempre distribuye los recursos de manera equitativa; mientras que 5 servidores que equivalen al 9.6% lo hace a veces.

**Tabla 27.**  
*Fomento de la generación de recursos económicos y financieros*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	2	3.8
Casi nunca	2	3.8
A veces	17	32.7
Casi siempre	17	32.7
Siempre	14	26.9
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que se fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a la tabla 27, se aprecian resultados positivos en cuanto a que si los servidores públicos fomentan la generación de recursos económicos y financieros para la municipalidad con un 32.7% casi siempre y siempre con un 26.9%; así mismo nunca y casi nunca, ambos con un 3.8%.

**Tabla 28.**

*Propuestas de innovación tecnológica asumiendo riesgos*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	6	11.5
A veces	25	48.1
Casi siempre	14	26.9
Siempre	7	13.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que se asumen propuestas de innovación tecnológica asumiendo riesgos.

En cuanto a la proposición de innovación tecnológica asumiendo riesgos, el 48.1% de servidores públicos indica que a veces y el 11.5%, de los servidores de la municipalidad indica que casi nunca, según la tabla 28.

También se tiene como resultado que solo el 13.5% de servidores públicos genera propuestas de innovación tecnológica asumiendo riesgos.

**Tabla 29.**

*Orientación de actividades hacia el bienestar institucional*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>1</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	7	13.5
Casi siempre	27	51.9
Siempre	18	34.6
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que se orientan actividades hacia el bienestar institucional.

Según la tabla 29, el 51.9% de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabana, indica que casi siempre orienta sus

actividades hacia el bienestar institucional y el 13.5% de servidores sostiene que a veces orientan sus actividades hacia el bienestar institucional. Lo que implica que los servidores públicos, buscan la estabilidad institucional, conforme a sus competencias según contrato o petitorio de alcaldía.

**Tabla 30.**

*Realización de actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	8	15.4
Casi siempre	23	44.2
Siempre	21	40.4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se realizan actividades para mejorar el desarrollo organizacional.

La tabla 30, muestra que el 44.2% de los servidores públicos de la municipalidad realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional; así mismo se aprecia que solo el 15.4% de servidores públicos manifiesta que a veces.

Esto se debe a que, no se tiene un sentido total de compromiso con la organización, además de que la conducta está regulada por una autoridad que es el alcalde, considerando que no hay procesos de convocatoria, sino designación de puestos por parte del alcalde.

**Tabla 31.**  
*Nivel del sistema organizacional*

<b>VALORACION</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	2	3.8
Alto	31	59.6
Muy alto	19	36.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la valoración del Comportamiento Organizacional a nivel del sistema organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana.

Según la tabla 31, se aprecia que el nivel del sistema organizacional del comportamiento organizacional es adecuado, puesto que el 59.6 % de los encuestados da una valoración alta; en tanto solo el 3.8% da una valoración media.

Sin embargo, esta valoración de alta, es superior a la valoración de muy alto (36.5%), lo cual implica que la conducta a nivel organizacional de los funcionarios no es la más adecuada, sino que muestran algo de temor, representado en que el 48.1% de servidores públicos indican tener comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo.

Amorós (2007) sostiene que “El CO logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran” (p. 19).

Lo anterior, se asocia también a la situación contractual de los trabajadores, también a que la forma de ingreso al trabajo es por designación y aprobación por el alcalde y en parte del consejo municipal de Cabana. Así

mismo, estos datos concuerdan con que el 48.1% a veces genera propuestas de innovación tecnológica asumiendo riesgos.

La valoración de alta, es un dato a mejorar, esto depende de las estrategias que implemente en la municipalidad, puesto que el nivel de grupo engloba aspectos como el liderazgo, el trabajo en equipo, así como la comunicación interna de la organización, lo cual repercute en los productos o servicios que se otorguen.

#### 4.1.2. Calidad de servicio

En cualquier organización que presta servicios, “el servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, p. 64).

En la Municipalidad Distrital de Cabana, los consumidores, son los usuarios que acuden a la municipalidad a solicitar algún tipo de servicio.

**Tabla 32.**

*Resolución y/o atención adecuada de los trámites administrativos para el ciudadano*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	5	3.3
Casi nunca	10	6.7
A veces	105	70.0
Casi siempre	25	16.7
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que la resolución y/o atención de los trámites administrativos, son adecuados para el ciudadano.

La tabla 32, da muestra de que en un 70% de los encuestados indica que a veces los trámites administrativos son resueltos y/o atendidos adecuadamente para el

ciudadano; mientras que el 3.3% de los encuestados, indica que nunca los trámites administrativos son resueltos y/o atendidos adecuadamente.

Estos resultados, demuestran que no hay compromiso, capacitación y disposición de los servidores públicos para atender a los usuarios.

En ese sentido Ocampo (2017) indica que los trabajadores de las organizaciones deben estar formados, capacitados, tener las habilidades y destrezas necesarias para atender al usuario, deben conocer sus funciones y desempeñarlas con eficacia y eficiencia, para evitar que los usuarios realicen trámites innecesarios por falta de información y orientación oportuna; así mismo, hay que tener en cuenta que la reacción de un cliente ante un buen o mal servicio es inmediata; por lo que la satisfacción del cliente con el servicio recibido, es el fin principal de la institución o empresa, independientemente del tipo de actividades que realice. Cuando tanto el cliente se encuentra satisfecho con la atención recibida, y el trabajador con el buen servicio que da, es cuando se crea la calidad.

**Tabla 33.**

*Corrección de errores en los expedientes o tramites con facilidad*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	5	3.3
Casi nunca	55	36.7
A veces	65	43.3
Casi siempre	10	6.7
Siempre	15	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se corrigen errores en los expedientes o tramites con facilidad en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Respecto a las correcciones de errores en los expedientes o trámites, de un total de 150 encuestados, 65 personas que equivalen al 43.3% sostienen que a veces

se realiza con facilidad y un 3.3% indica que nunca se hacen las correcciones de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad.

**Tabla 34.**

*Cumplimiento de plazos en los trámites administrativos*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	15	10.0
Casi nunca	30	20.0
A veces	70	46.7
Casi siempre	30	20.0
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se cumplen los plazos de los trámites administrativos.

Viendo la tabla 34, se tiene que en un 46.7% a veces se cumple con los plazos establecidos en los trámites administrativos, un 3.3% indica que siempre se cumplen con los plazos y un 10% indica que nunca. Estos resultados son el reflejo de la falta de actualización de los documentos de gestión.

**Tabla 35.**

*Actualización de tecnología en la MDC*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	40	26.7
Casi nunca	55	36.7
A veces	45	30.0
Casi siempre	5	3.3
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que existen actualizaciones tecnológicas en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Respecto a la actualización de tecnología en la municipalidad, un 36.7% de usuarios de la municipalidad indican que casi nunca y un 26.7% sostienen que nunca; en tanto que solo el 3.3% manifiesta que siempre.

Lo cual quiere decir que la municipalidad no logra una innovación tecnológica que sea percibida por los usuarios.

**Tabla 36.**  
*Mejoramiento de áreas para atención al público*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	15	10.0
Casi nunca	55	36.7
A veces	60	40.0
Casi siempre	10	6.7
Siempre	10	6.7
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se aprecian mejoras en las áreas para la atención al público en la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a que, si la municipalidad se preocupa por brindar áreas de atención al público adecuadas, los resultados son algo negativos, considerando que el 40% indica que a veces y 36.7% indica que casi nunca; mientras que solo un 6.7% da cuenta de que siempre la municipalidad se preocupa por brindar áreas de atención al público adecuadas. Si bien la Municipalidad Distrital de Cabana cuenta con infraestructura propia, al momento de realizarse esta investigación, los ambientes de atención, se daban en una infraestructura que data de la década de los ochenta, siendo ya una infraestructura precaria.

**Tabla 37.**

*Mejoramiento de áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores y usuarios*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	15	10.0
Casi nunca	55	36.7
A veces	70	46.7
Casi siempre	10	6.7
Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se aprecian mejoras en las áreas de trabajo para servidores públicos y usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabana.

Ahora, en cuanto a que, si la municipalidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores, el 46.7% de usuarios de la municipalidad indica que a veces, seguido de un 36.7% que lo considera casi nunca y solo un 6.7% indica que casi siempre.

**Tabla 38.**

*Entrega de materiales de escritorio de buena calidad*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	20	13.3
Casi nunca	45	30.0
A veces	60	40.0
Casi siempre	15	10.0
Siempre	10	6.7
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se aprecian materiales de escritorio de buena calidad en la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a los materiales de escritorio, de un total de 150 encuestados, el 40% da cuenta de que a veces se le proporciona materiales de buena calidad y solo

el 6.75 indica que siempre se le dan materiales de calidad, tal como se aprecia en la tabla 38.

**Tabla 39.**

*El usuario/a considera adecuada la atención recibida en sus consultas*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	15	10.0
Casi nunca	15	10.0
A veces	85	56.7
Casi siempre	30	20.0
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia en que el usuario/a considera adecuada la atención recibida en sus consultas en la Municipalidad Distrital de Cabana.

La tabla 38, muestra que el 56.7% de los usuarios de la municipalidad indica que a veces consideran adecuada la atención recibida y solo un 3.3% da cuenta de que siempre recibe una atención adecuada. Esto quiere decir que la atención en la municipalidad no es la que los usuarios esperan; por lo tanto, es uno de los aspectos débiles a mejorar en la municipalidad.

**Tabla 40.**

*Atención adecuada a los ciudadanos que concurren diariamente*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	5	3.3
Casi nunca	35	23.3
A veces	75	50.0
Casi siempre	30	20.0
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los usuarios/as consideran haber recibido una atención adecuada.

Respecto a que, si se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente, el 50% indica que a veces y un 3.3% indica que nunca, lo mismo que un 3.3% indica que siempre. Esto representa una valoración media de la calidad de atención, puesto que existe un 23.3% de usuarios que sostienen que casi nunca la atención es adecuada.

**Tabla 41.**

*Existencia de demoras en la atención al ciudadano en sus consultas y tramites*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	10	6.7
Casi nunca	20	13.3
A veces	50	33.3
Casi siempre	50	33.3
Siempre	20	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que existen demoras en la atención de consulta y tramites en la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a la existencia de demoras en la atención al ciudadano en sus consultas y tramites, el 33.3% de los encuestados sostienen que a veces, lo mismo que un 33.3% de los encuestados indican que casi siempre existen demoras en la atención al ciudadano en sus consultas y tramites, según se aprecia en la tabla 41.

Las demoras en los trámites, siempre son negativos para la percepción de la calidad de servicio; es así que, referente a la calidad de servicios, Ishikawa (1999) citada por García (2016) señalaba que trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

**Tabla 42.**  
*Inspiración de confianza de los servidores públicos*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	0	0
Casi nunca	40	26.7
A veces	85	56.7
Casi siempre	20	13.3
Siempre	5	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los servidores públicos inspiran confianza en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Los datos de la tabla 42, muestran que el 56.7% de los encuestados manifiesta que a veces la atención de los servidores públicos logra inspirar confianza al ciudadano, en tanto que el 3.3% de los encuestados da cuenta de que siempre la atención de los servidores públicos logra inspirar confianza al ciudadano.

**Tabla 43.**  
*Mejoramiento de la atención con el ciudadano siendo amable*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	5	3.3
Casi nunca	20	13.3
A veces	45	30.0
Casi siempre	45	30.0
Siempre	35	23.3
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se mejora la atención a los usuarios/as siendo amable.

Según la tabla 43, el 30% de los encuestados manifiestan que a veces se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable, un 30% también sostiene que casi siempre, y solamente un 3.3% de los encuestados sostienen que nunca se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable.

**Tabla 44.**

*Conocimientos administrativos adecuados para absolver las dudas del ciudadano*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	5	3.3
Casi nunca	45	30.0
A veces	55	36.7
Casi siempre	35	23.3
Siempre	10	6.7
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los usuarios/as perciben que los servidores públicos poseen conocimientos administrativos adecuados para la absolución de dudas.

Respecto a la tabla 44, el 36.7% de los encuestados manifiesta que a veces los conocimientos administrativos permiten absolver las dudas del ciudadano, un 30% indica que casi nunca los conocimientos administrativos permiten absolver las dudas del ciudadano, y un 3.3% sostiene que nunca.

**Tabla 45.**

*Derivación de ciudadanos a otras áreas por desconocimiento de procedimientos*

<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA (F<sub>i</sub>)</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Nunca	5	3.3
Casi nunca	20	13.3
A veces	85	56.7
Casi siempre	30	20.0
Siempre	10	6.7
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los usuarios/as son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos.

En cuanto a la tabla 45, el 56.7% de los usuarios encuestados, sostienen que a veces los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de

procedimientos, así mismo un 3.3% indica que nunca han sido derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos.

**Tabla 46.**  
*Atención personalizada a los ciudadanos*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	20	13.3
Casi nunca	45	30.0
A veces	70	46.7
Casi siempre	15	10.0
Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los usuarios/as reciben atención personalizada en la Municipalidad Distrital de Cabana.

En cuanto a la atención personalizada, el 46.7% de usuarios, sostienen que a veces en la municipalidad se brinda atención personalizada, un 10% sostiene que casi siempre y un 13.3% manifiesta que no se brinda atención personalizada. Por lo tanto, la atención personalizada, es un aspecto poco desarrollado en la municipalidad.

**Tabla 47.**  
*Consideran adecuado del horario de atención en la MDC*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	30	20.0
Casi nunca	5	3.3
A veces	40	26.7
Casi siempre	50	33.3
Siempre	25	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que los usuarios/as consideran adecuado el horario de atención.

Respecto a los horarios de atención el 33.3% del total de encuestados indica que casi siempre considera adecuado el horario de atención y un 16.7% del total de encuestados lo considera como siempre; en tanto el 20% indica que nunca, según se aprecia en la tabla 47.

**Tabla 48.**  
*Otorgamiento de asesoría al ciudadano para una mejor atención*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	20	13.3
Casi nunca	40	26.7
A veces	75	50.0
Casi siempre	15	10.0
Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que se otorga asesoría al usuario/a de la Municipalidad Distrital de Cabana.

La tabla 48, muestra que, de un total de 150 encuestados, 75 personas que representan el 50% sostiene que a veces se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención y 15 personas que equivalen al 10% lo considera como casi siempre se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención.

**Tabla 49.**  
*Interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano*

ESCALAS	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Nunca	5	3.3
Casi nunca	30	20.0
A veces	95	63.3
Casi siempre	20	13.3
Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la frecuencia con que existe interés por parte de los servidores públicos para solucionar cualquier inconveniente con el usuario/a.

Así mismo, en la tabla 49, se aprecia que el 63.3% del total de encuestados, manifiesta que a veces existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano, y un 3.3% indica que nunca existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano.

El desinterés es una muestra de que no se cuenta con el personal idóneo, debidamente capacitado y comprometido con la entidad donde labora.

**Tabla 50.**  
*Valoración calidad de servicio*

ESCALA	FRECUENCIA (F <sub>i</sub> )	PORCENTAJE %
Muy bajo	0	0
Bajo	10	6.7
Medio	85	56.7
Alto	55	36.7
Muy alto	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Nota. La tabla muestra la valoración de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

La tabla 50, referente a la valoración de la variable calidad de servicio, muestra que, de un total de 150 encuestados, 85 personas dan una valoración media de la calidad de servicio, esto representa al 56.7%; mientras que un 6.7% del total, dan una valoración baja de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Ocampo (2017) citando a Alvarado y Hernández sostiene que:

La calidad de servicio se refiere no sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de



excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, dimensionadas en calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social. (p. 49)

Una calidad media de calidad de servicio, se aprecia en que el 70% de usuarios de la municipalidad, indican que a veces se da resolución y/o atención adecuada de los trámites administrativos para el ciudadano, según se aprecia en la tabla 32. Así mismo, se corrobora cuando el 56.7% de los usuarios indican que a veces Consideran adecuada la atención recibida en sus consultas.

Si bien, Duque (2005) indica que “Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización” (p. 65).

En la Municipalidad Distrital de Cabana, el servicio no consigue satisfacer las expectativas de los usuarios, quedando pendientes las mejoras en la celeridad de los tramites, la atención personalizada, la empatía y el compromiso de los servidores públicos con los usuarios, lo cual debe ser también política del gobierno local.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. Hipótesis general

$H_0$  El comportamiento organizacional no se relaciona directamente con la calidad de servicio que dan los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cabana.

$H_G$  El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio que dan los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Tabla 51.**

*Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio*

			<b>CO</b>	<b>CALIDAD DE SERV.</b>
	Comportamie nto	Coefficiente de correlación	1,000	,257
	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,033
Rho de		N	52	52
Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	52	150

Nota. La tabla muestra el grado de relación según coeficiente de correlación.

Según los resultados obtenidos en la tabla 51, existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana, considerando que se tiene una rho de Spearman de ,257, lo que significa una correlación positiva media, considerando además que el grado de significación es media ( $p = 0.033 < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio que dan los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Al respecto Ramírez (2016) manifestó que:

En las instituciones públicas existen niveles de relación laboral, entre los cuales están los de dirección (cargos de confianza), los nombrados, los contratados a plazo fijo (en planillas), los CAS (Contrato Administrativo de Servicio) y de servicios diversos, existiendo en la mayoría de los casos una rivalidad entre ellos, que impide lograr un buen comportamiento organizacional, debido a que los servidores públicos nombrados conocen el



manejo de la administración, aunque equivocadamente o con métodos y criterios totalmente desactualizados. En cuanto a los asesores, la mayoría vienen designados del partido gobernante de turno, cuyos conocimientos en administración pública es cuestionable e impreciso, con respecto a los que si conocen. (p.1)

En esa misma perspectiva, Ocampo (2017) manifiesta que la determinación de la existencia de una cultura de la información en las entidades públicas juega un rol importante para brindar un buen servicio, en las entidades del Estado, por su naturaleza se maneja mucha información, pero muchas veces esta no es sistematizada, por ello adquiere un valor importante el conocimiento de la información y su transmisión. Aquellos que manejan información y no la ponen a disposición de otros para mejorar el servicio constituyen un peligro porque restringe el desarrollo, la información debe estar al alcance de todos porque además genera indicadores para estudios posteriores de mejora por ello en una cultura de información es indispensable procesar y sistematizar la información para que sea de acceso general.

Por lo tanto, si mejora el comportamiento organizacional, la calidad de servicio también mejora, en la Municipalidad Distrital de Cabana.

#### **4.2.2. Hipótesis específicas**

##### **4.2.2.1. Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub> No existe relación directa entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.

H<sub>1</sub> Existe relación directa entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Tabla 52.**

*Relación entre el nivel individual del comportamiento organizacional y la calidad de servicio*

			<b>NIVEL INDIVID.</b>	<b>CALIDAD DE SERV.</b>
Rho de Spearman	Nivel Individual	Coefficiente de correlación	1,000	,003
		Sig. (bilateral)	.	,492
		N	52	52
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,492	.
		N	52	150

Nota. La tabla muestra el grado de relación según coeficiente de correlación.

Según los datos de la tabla 52, se aprecia que existe relación directa débil entre el nivel individual del comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana, dado que se tiene una rho de Spearman de ,003, que refleja una correlación positiva débil con un nivel de significancia baja ( $p = 0.983 > 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa débil entre la conducta individual de los trabajadores (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Esto se debe a que los servidores públicos, no desarrollan todo su potencial, porque sienten que sus aportes y opiniones son limitados por

las disposiciones del consejo municipal y el alcalde, con quien muchas veces prefieren no conversar por no tener estabilidad laboral.

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub> No existe relación directa entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.

H<sub>2</sub> Existe relación directa entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Tabla 53.**

*Relación entre el nivel grupal del comportamiento organizacional y la calidad de servicio*

			<b>NIVEL DE GRUPO</b>	<b>CALIDAD DE SERV.</b>
	Nivel de Grupo	Coefficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,023
Rho de Spearman		N	52	52
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	52	150

Nota. La tabla muestra el grado de relación según coeficiente de correlación.

De la tabla 53 se tiene la existencia de una relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio, considerando una rho de Spearman de ,278, lo que significa una correlación positiva media, además

de ser significativa con un  $p = 0.023 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que significa que, existe relación directa entre la conducta grupal de los trabajadores (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.

#### 4.2.2.3. Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub> No existe relación directa entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

H<sub>3</sub> Existe relación directa entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Tabla 54.**

*Relación entre el nivel del sistema de la organización y la calidad de servicio*

			<b>NIVEL ORG.</b>	<b>CALIDAD DE SERV.</b>
Rho de Spearman	Nivel organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,035
	Calidad de servicio	N	52	52
		Coefficiente de correlación	,253	1,000
	Sig. (bilateral)	,035	.	
	N	52	150	

Nota. La tabla muestra el grado de relación según coeficiente de correlación.

Según la tabla 54, existe relación entre el nivel del sistema de la organización y la calidad de servicio, teniendo en cuenta una rho de Spearman



de ,253, con una significancia media considerando un ( $p = 0.035 < 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe relación directa entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

### 4.3. DISCUSIÓN

Las organizaciones municipales, son la forma de contacto entre el estado y la población, el nivel distrital es el que tiene un vínculo directo con la población, ya que es ahí de donde se promueven los servicios públicos y servicios administrativos en las instalaciones de un llamado “palacio municipal”, espacio donde se encuentran los servidores públicos, quienes a través de sus cargos dan un soporte administrativo.

Es el servidor público, que en amparo de un contrato que lo vincula a la municipalidad, debe cumplir órdenes y dar servicios de calidad a los usuarios; sin embargo, la calidad de estos servicios se ve asociadas al comportamiento de cada uno de los servidores públicos.

Es así que, el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etcétera”. (Chiavenato (2015).

En cuanto a la hipótesis general, existe relación significativa media entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana, según el rho de Spearman ( $\rho = ,257$ ), lo que representa una relación positiva media con un valor ( $p = 0.033 < 0.05$ ); una relación media significa que no todo el comportamiento organizacional tiene relación completa con la calidad de servicio, por lo tanto cada nivel del comportamiento organizacional tiene un tipo de relación con la



calidad de servicio. Esto concuerda con Ocampo (2017), quien concluye que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,706,  $p < 0,05$ , siendo correlación positiva alta).

En el análisis de la estadística descriptiva se obtuvo que el 51.9% de los servidores da una valoración alta del comportamiento organizacional, lo cual no llega a ser excelente y requiere de mejoras. Así mismos se tiene que el 56.7% de los usuarios perciben una calidad de servicio medio, es decir la calidad de servicio es regular. Por lo tanto, si el comportamiento organizacional no logra la excelencia, la calidad de servicio no recibe aumento alguno. Puesto que Robbins y Judge (2013) sostienen que:

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y cómo esa conducta repercute en el desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el comportamiento organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p.10)

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indican que existe relación débil entre el nivel individual del comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana y la calidad de servicio que se dan a los usuarios, teniendo en consideración una rho de Spearman de  $\rho = 0.003$ , y un nivel de significancia baja ( $p = 0.492 > 0.05$ ).

Esto quiere decir que, las características de comportamiento individual son poco representativas en la valoración de la calidad de los servicios brindados en la



municipalidad. Esto obedece a que el comportamiento individual, tiene que ver con uno mismo, por lo que a pesar de que los servidores presentan valoraciones positivas de sí mismo, presentan una autoestima adecuada, que consideran que su trabajo es adecuado y sobre todo muy importante, no significa que los usuarios califiquen el servicio de manera singular para cada servidor.

Entonces, los usuarios de la municipalidad se centran en la atención global de la municipalidad, además al existir alta rotación de personal en la municipalidad, no existe un posicionamiento del servidor público en la mente del usuario de la municipalidad.

Esto no desmerece el trabajo de cada servidor, quien vive sin la certeza de tener un puesto de trabajo seguro, es más, no gozan de beneficios laborales, ya que 48 servidores de los 52, laboran bajo locación de servicios. Los servidores pueden estar preparados y gozar de buena autoestima, esto no desemboca en la calidad de servicios que dan a los usuarios por la inseguridad laboral.

Si bien, las personas que entran a trabajar en las organizaciones, lo hacen con determinadas características que influirán en su comportamiento en el trabajo, tales como las características biográficas, las características de la personalidad, ciertos valores y actitudes y niveles de habilidad. Todas estas se encuentran por lo general intactas al momento del ingreso del individuo a la fuerza laboral, la gerencia casi no puede hacer nada para cambiarlas, no obstante, tienen un impacto grande en el comportamiento del empleado. (Amorós, 2007, p. 8)

Los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Cabana, están en la búsqueda del perfeccionamiento, a fin de que el trabajo que realizan sea correcto, sin embargo, estas mejoras no se reflejan en una adecuada calidad de servicio, debido al temor de cometer algún tipo de error o brindar información de mas, que pondría en riesgo



su permanencia en la institución, ya que así como son llamados, los servidores pueden recibir en cualquier momento un memorándum de agradecimientos por los servicios prestados.

En tal sentido, la municipalidad debe preocuparse por tener servidores no solo preparados, sino comprometidos con la satisfacción de los usuarios, servidores que sean capaces de brindar una excelente calidad de servicio. La primera alternativa de solución a esta deficiencia está en la motivación de los servidores públicos, a fin de generar compromiso con la institución. Para Murillo (2009) “los intereses de los individuos no siempre van de la mano con los intereses de la organización, los cuales, supuestamente, recogen el sentir y el pensar de la gran mayoría. Consideremos que esos intereses también reflejan la personalidad de la persona” (p. 54).

En cuanto a la hipótesis específica 2, se tiene la existencia de una relación entre el nivel grupal del comportamiento organizacional y la calidad de servicio, considerando una rho de Spearman de 0.278, lo que significa una correlación positiva media, además de ser significativa con un  $p = 0.023 < 0.05$ ; así mismo el nivel grupal del comportamiento organizacional es adecuado, puesto que el 51,9% de los servidores de la municipalidad, da una valoración buena del nivel grupal.

Entonces, en la Municipalidad Distrital de Cabana, a diferencia de la actitud individual, los servidores públicos son más reacios a formar grupos y demostrar actitudes de liderazgo, considerando que la estabilidad laboral no está garantizada y que prácticamente cada uno cuida su puesto de trabajo.

Así mismo, la comunicación entre los servidores públicos son casi siempre cordiales, el casi, alude a que no existe comunicación entre todos los servidores públicos, sino con los de su entorno más cercano, esto también, se debe a que la mayoría de



servidores públicos que ocupan cargos de línea como: Asesoría legal, infraestructura, contabilidad, abastecimientos, desarrollo social, tesorería, y otros órganos de dirección, son ocupados por personas que son fuera de la localidad, esto además, se vincula con la alta rotación de los servidores (cada tres o seis meses), que impide una relación más fluida entre servidores; por lo tanto, un servidor no llega a conocer y asimilar los comportamientos, necesidades y localidades del distrito de Cabana, y esto se ve como una calidad de servicio adecuado, pero no excelente. “El comportamiento de la gente en grupo es más que la suma de todos los individuos que actúen a su manera, el comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente” (Amorós, 2007).

Respecto a la hipótesis 3, se tiene una rho de Spearman de ,253, con una significancia media considerando un ( $p = 0.035 < 0.05$ ), lo que significa la existencia de una relación positiva media entre el nivel del sistema de la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana; también esto concuerda con que el 59.6% de los servidores encuestados da una valoración alta del nivel del sistema organizacional del comportamiento organizacional.

La calidad de servicio media, coincide con las demás dimensiones; también se aprecia las valoraciones de los servidores siempre son altas, sin llegar a la excelencia, lo cual refleja que faltan cosas por mejorar en la municipalidad, la mayoría se asocia a la no existencia de los documentos de gestión, principalmente del Manual del Organización y funciones, el Reglamento de Organización y Funciones, el Manual de Procedimientos, y el Texto Único de Procedimientos Administrativos, a fin de tener claridad del funcionamiento de las oficinas y los servidores públicos; así mismo apoyaría a tener claridad en los procedimientos administrativos.



Si bien, el comportamiento organizacional, logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran. (Amorós, 2007)

Esto quiere decir que existen lineamientos normativos y de dirección, en los que se fundamenta el comportamiento organizacional, el mismo que es expresado desde un contrato.

El reclutamiento del potencial humano es el proceso mediante el cual se atrae a un candidato para el puesto a cubrir, también viene a ser la forma, manejo, técnica, método o procedimiento que se realiza con la finalidad para atraer la mayor cantidad de candidatos que van a nutrir un proceso de selección de recursos humanos. (Lucas, 1994)

La Municipalidad Distrital de Cabana, al momento de realizarse la investigación, no contaba con los instrumentos de gestión actualizados desde el año 2007, los mismos que ya no son utilizados, sino que se encuentran en el área de archivos.

Esto dificulta la adecuación al ambiente laboral a los servidores nuevos, así mismo, considerando que los ambientes de trabajo de la municipalidad requieren de una nueva infraestructura, el servidor público a veces no siente comodidad y seguridad en el lugar de trabajo, lo cual también hace que la valoración de la calidad de servicio en la municipalidad sea mermada.

En tal sentido Ocampo (2017) citando a Alvarado y Hernández sostiene que:

La calidad de servicio se refiere no sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la



calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, dimensionadas en calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social. (p. 49)

Finalmente, se ve que la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cabana, es regular, y que el comportamiento organizacional no está mal, pero no llega a ser optimo estancándose apenas en un nivel alto.

Por lo tanto, en gran medida esto obedece a que en la municipalidad existen deficiencias en el proceso de inducción del personal, motivación y desarrollo de los servidores, no genera espacios de socialización y concertación de grupos, y lo más importante, no tiene instrumentos de gestión que guíen el funcionamiento organizacional. Por lo tanto, una estrategia de mejora para la municipalidad sería crear un plan para la creación y/o actualización de los instrumentos de gestión y mejorar los procesos de inducción de personal, además debe crear plataformas digitales para los tramites y seguimiento de trámites para beneficio de los usuarios de la municipalidad.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Si existe relación directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que si el comportamiento organizacional mejora, la calidad de servicio que dan los servidores públicos a los usuarios de la municipalidad, también mejora. Sin embargo, en la Municipalidad Distrital de Cabana, el comportamiento organizacional es bueno, a pesar de la alta rotación del personal, y que la contratación de los mismos no sea bajo concurso público; mientras que la calidad de servicio percibida por los usuarios es regular, debido a que no se cuentan con instrumentos de gestión actualizados, lo que ocasiona que los trámites administrativos carezcan de una estructura y guía clara para usuarios y servidores públicos.

**SEGUNDA:** Existe relación directa débil entre el nivel individual del comportamiento organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cabana. Considerando que, el nivel individual de comportamiento organizacional es adecuado y que la calidad de servicio es regular, puesto que los servidores públicos poseen una adecuada valoración de sí mismos, pero no consiguen posicionarse en la mente de los usuarios, debido a que poseen temores asociados a su situación contractual y no tener claro los procedimientos administrativos en la municipalidad. Así mismo, los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabana, valoran la calidad de servicio en grupo, no por cada servidor, lo cual obedece a que un trámite administrativo no involucra a una sola persona, sino a un grupo de servidores.



**TERCERA:** Si existe relación directa entre el nivel grupal del comportamiento organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cabana. Esto se debe a que los usuarios valoran más la calidad de servicio de los servidores en conjunto, no de manera individual, debido a que existe rotación de personal en periodos de 3 o 6 meses en la municipalidad; por lo tanto, los usuarios de la municipalidad, no logra tener lazos específicos con los servidores, sino con el conjunto de las oficinas que vincula un trámite administrativo.

**CUARTA:** Si existe relación directa entre el nivel organizacional del comportamiento organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cabana. Considerando que la calidad de servicio percibida por los usuarios no es excelente, y que los instrumentos de gestión en la municipalidad no están actualizados y disponibles; por lo tanto, los servidores públicos no tienen claro cada una de sus funciones y procedimientos, al margen de lo que se aprecia en el vínculo contractual, que es de carácter temporal; así mismo los ambientes de trabajo y atención a los usuarios no son adecuados, partiendo de que los ambientes físicos no son los adecuados y requieren mejoras en iluminación, distribución y calidad de materiales.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Mejorar la calidad de servicio ofrecida en la Municipalidad Distrital de Cabana, considerando que tiene una calificación de regular, lo cual implica mejorar también el comportamiento organizacional, a pesar de tener una calificación de buena, no llegan a tener una calificación de excelente. Se sugiere realizar investigaciones detalladas por cada nivel del comportamiento organizacional, para la atención aún más específica en búsqueda de mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.

**SEGUNDA:** Se sugiere reducir los niveles de rotación de personal, establecer procesos de inducción al personal nuevo, establecer estrategias de mejora del compromiso de los servidores públicos con la municipalidad, ofreciéndoles capacitaciones, actividades de socialización y sobre todo motivación, a fin de ofrecer servicios de calidad, puesto que tener una buena conducta individual, debe ser reflejo también en una buena calidad de servicio.

**TERCERA:** El nivel grupal del comportamiento organizacional, debe reforzarse, mediante actividades de socialización e identidad organizacional, puesto que es el nivel del comportamiento organizacional que mayor influencia ejerce en la valoración de la calidad de servicio.

**CUARTA:** Se deben establecer estrategias a nivel organizacional partiendo de la actualización e implementación de los instrumentos y/o documentos de gestión administrativa, principalmente del TUPA, MOF, MAPRO y el CAP, así mismo, algunas estrategias a implementar y mejorar son los servicios de tramites on-line, atención personalizada, mejorar los tiempos y movimientos, además de establecer un sistema de información interna



dentro de la municipalidad. Esto también permitirá medir las mejoras en la calidad de servicio en futuras investigaciones; así mismo, se recomienda realizar estudios comparativos entre dos o más municipalidades, para identificar aspectos para mejorar la calidad de servicios, según los resultados obtenidos en conjunto como factor común.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca, E. y Villanueva, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque – Perú: Escuela de Economía USAT.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw-393 Hill.
- De la Cruz, J. (2018). *Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio en la Aplicación de la Nueva Ley Procesal Laboral, de los Juzgados de Paz Letrado de Lima – 2015*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Díaz, M. (2012). *Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*. México: Universidad Autónoma de Querétaro de México.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15 (25), 64-80.
- Elera, C. (2009) *Administración y gestión del potencial humano*. Lima – Perú. Grandez Gráficos.
- Elera, R. (2012). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.



- Francisco, A. (2018). *El Comportamiento Organizacional y su Influencia en la Disciplina Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa.
- García, J. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de BioBio*. Chile: Universidad de BioBio.
- Gonzales (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México.
- Guerra, P. (2011). *Sociología del trabajo*. Uruguay: KOLPING. Recuperado de: [http://www.kolping.org.uy/sites/default/files/contenidos/publicaciones/archivos/Kolping\\_Libro413 %20SDT\\_dig.pdf](http://www.kolping.org.uy/sites/default/files/contenidos/publicaciones/archivos/Kolping_Libro413%20SDT_dig.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hesselbein, F. (2006). *La organización del futuro*. Barcelona – España: DEUSTO.
- Koontz, H. (2008) *Administración un perspectiva global y empresarial*. 14ª ed. México: McGraw Hill Interamericana.
- Ley N° 27972 *Ley Orgánica de Municipalidades*. Congreso de la República del Perú: Diario Oficial el Peruano, 27 de mayo de 2003. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Ley N° 27785 *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*: Diario oficial el Peruano, 23 de julio de 2002. Recuperado de: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>



- López, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*.  
Barcelona – España: Departamento de Sociología. Universidad Autónoma de  
Barcelona
- Lucas, A. (1994) *Sociología para la empresa*. Madrid - España: McGraw-Hill  
Interamericana.
- Manrique, R. (2018). *Calidad del servicio al cliente en relación al comportamiento  
organizacional en los institutos superiores tecnológicos del distrito de Ate*. Tesis  
de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima,  
Perú.
- Marin, R. (2011). *El comportamiento humano y la satisfacción laboral del personal del  
programa de desarrollo productivo AGRO RURAL sede Puno*. Tesis de pregrado,  
Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mondragón, M. (2014), *Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de  
Intervención en Fisioterapia*. Corporación Universitaria Iberoamericana.  
Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-  
UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf)
- Murillo, G. (2009). *Sociología de las organizaciones Una perspectiva desde el poder y  
la autoridad para entender la cohesión social: el caso de la banca en Colombia*.  
Universidad EAFIT. Canadá. Recuperado de:  
[http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/855/5  
00](http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/855/500)
- Ocampo, A. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo  
según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación,  
2017*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.



- Ramírez, M. (2016). *Incidencia del comportamiento organizacional en la gestión pública*. (Fecha de consulta: 27 de junio 2021). Disponible en: <https://n9.cl/4mb85>
- Retuerto, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 5<sup>ta</sup> ed. México: Pearson.
- Rodríguez Jiménez, A., y Pérez Jacinto, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista Escuela de Administración de Negocios.
- Salazar, A. (2012). *Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral*. Tesis de pregrado, Universidad San Juan Bautista de Chincha, Perú.
- Segura, R. y Segura, S. (2011) *Diseño del sistema salarial en la empresa de hoy*. 2<sup>a</sup> ed. Perú: Grupo Via Lux SAC.
- Yrribarren, M. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Zevallos, P. (2010). *La influencia del clima organizacional en el grado de satisfacción de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional Puno*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.



## ANEXOS

## ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Comportamiento organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana – San Román, 2021.

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables		
			Variable 1: Comportamiento organizacional	Escalas de medición	
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que la calidad de servicios tiene una valoración de buena siempre en cuando el comportamiento organizacional también sea bueno, por lo tanto, la relación es positiva.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Nivel individual del CO</p> <p>Nivel de grupo del CO</p> <p>Nivel del sistema organizacional</p>	<p>Indicadores</p> <p>Personalidad Valores Actitudes y habilidades.</p> <p>Liderazgo Comunicación Toma de decisiones</p>	<p>Escalas de medición</p> <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la conducta individual de los servidores públicos y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Explicar la relación que existe entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación directa entre la conducta individual de los servidores públicos (personalidad, valores y actitudes, y habilidades) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que, los trabajadores poseen</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escalas de medición</p>
			<p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b></p>		
			Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición

<p>Municipalidad Distrital de Cabana?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la conducta grupal de los servidores públicos y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana?</p>	<p>dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.</p> <p>Explicar la relación que existe entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.</p> <p>Explicar la relación que existe entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana.</p>	<p>características singulares positivas, lo cual es valorado por los usuarios como una buena calidad de servicios; por lo tanto, la relación es positiva.</p> <p>Existe relación directa entre la conducta grupal de los servidores públicos (liderazgo, comunicación y toma de decisiones) y la calidad de servicio que dan a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Considerando que el liderazgo facilita la comunicación y la toma de decisiones de manera oportuna para que los usuarios tengan una valoración buena de la calidad de servicios que dan los trabajadores en la municipalidad, teniéndose así una relación positiva.</p> <p>Existe relación directa entre el sistema de la organización (ambiente físico, recursos, características organizacionales) y la calidad de servicio que dan los servidores públicos, a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cabana. Debido a que, según como se encuentren los ambientes de trabajo, se den materiales de escritorio adecuado y existen procesos bien establecidos, los usuarios dan una valoración de buena o mala; por lo tanto, la relación es positiva.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad Empatía</p>	<p>Apariencia de las instalaciones. Equipos utilizados para el servicio. Apariencia del personal que atiende. Confianzas que inspira. Transmite información verídica. Cumplimiento de promesas por el personal. Interés y voluntad para ayudar a los usuarios. Proporcionar un servicio rápido. Habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Conocimientos mostrados por el personal. Trato al usuario con respeto y consideración. Atención individualizada.</p>	<p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
---	--	--	---	--	--



## ANEXO B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene la intención de proveer elementos que permitan dar cuenta del comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Estimado(a) Servidor(a) público:

El presente cuestionario es confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará para fines exclusivamente académicos.

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1: N=Nunca    2: CN=Casi nunca    3: AV=A veces    4: CS=Casi siempre    5: S=Siempre

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
01	Se valora a sí mismo por ser como es					
02	Reconoce importante su rol en la Municipalidad					
03	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento					
04	Tiene una actitud democrática en el desarrollo					
05	Demuestras compañerismo cuando realizas alguna actividad					
06	Expresas tus emociones de manera libre y espontánea					
07	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea					
08	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración					
09	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones					
10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la Municipalidad					
11	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás					
12	Se comunica de manera directa y cordial con las personas					
13	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea					
14	Es asertivo cuando participa en las actividades de la Municipalidad					
15	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones					
16	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo					
17	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional					
18	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral					
19	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su trabajo					
20	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena					
21	Mantiene adecuadamente los espacios donde realiza sus funciones					
22	Distribuye los recursos de manera equitativa					
23	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la Municipalidad					
24	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos					
25	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional					
26	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional					



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANA**

El presente cuestionario tiene la intención de proveer elementos que permitan dar cuenta del comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.

Estimado(a) Usuario(a) de la municipalidad:

El presente cuestionario es confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará para fines exclusivamente académicos.

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

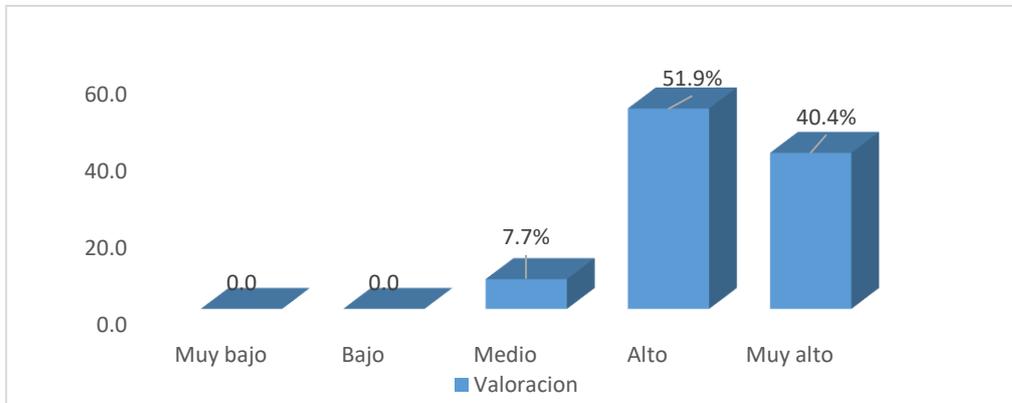
1: N=Nunca    2: CN=Casi nunca    3: AV=A veces    4: CS=Casi siempre    5: S=Siempre

N°	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
01	Los trámites administrativos son resueltos y/o atendidos adecuadamente para el ciudadano					
02	Las correcciones de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad					
03	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos					
04	Considera Ud. que existe actualización de tecnología en la municipalidad					
05	La municipalidad se preocupa por brindar áreas de atención al público adecuadas					
06	La municipalidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores					
07	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad					
08	Considera Ud. adecuada la atención recibida en sus consultas					
09	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente					
10	Existen demoras en la atención al ciudadano en sus consultas y tramites					
11	La atención de los servidores públicos logra inspirar confianza al ciudadano					
12	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable					
13	Los conocimientos administrativos permiten absolver las dudas del ciudadano					
14	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos					
15	Se brinda atención personalizada a los ciudadanos					
16	Considera adecuado el horario de atención en la municipalidad					
17	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención					
18	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano					

## ANEXO C: GRÁFICOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

**Figura 2.**

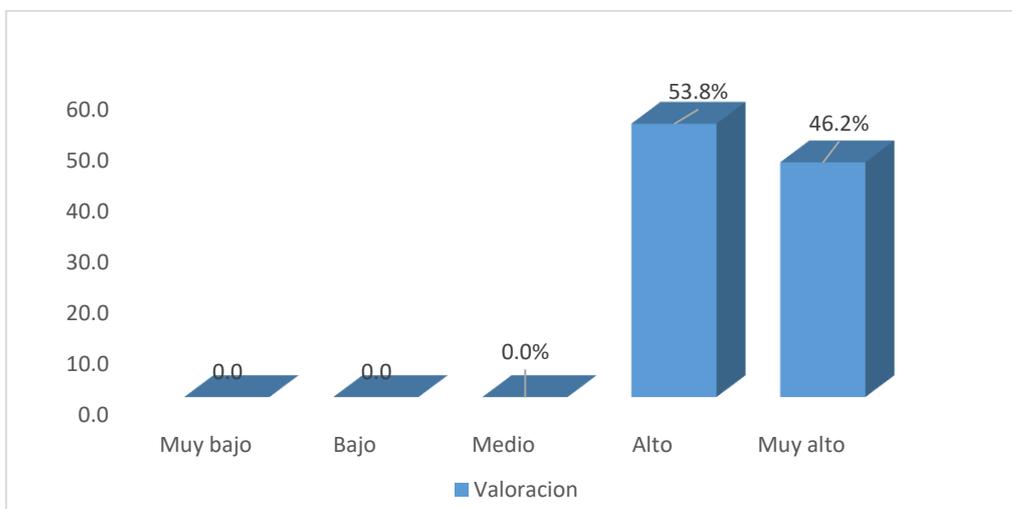
*Nivel del comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de Cabana.*



Nota: La figura muestra la valoración del nivel de comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Figura 3.**

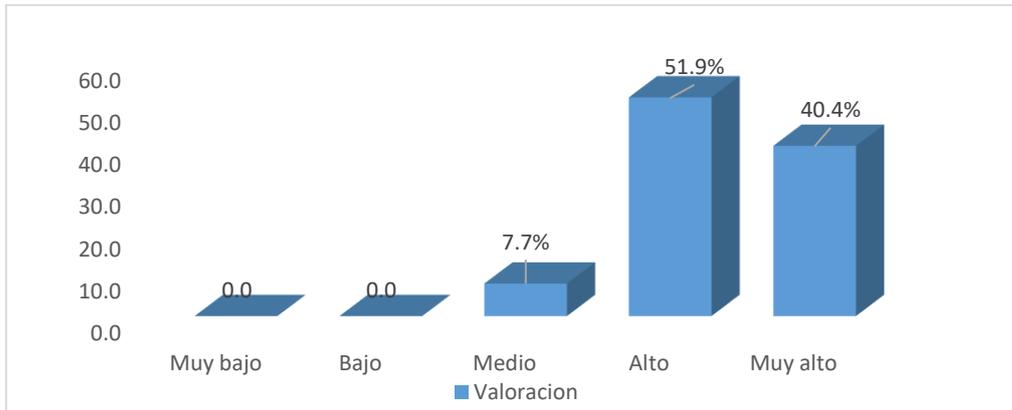
*Valoración del nivel individual del comportamiento organizacional*



Nota: La figura evidencia la valoración individual sobre el comportamiento organizacional.

**Figura 4.**

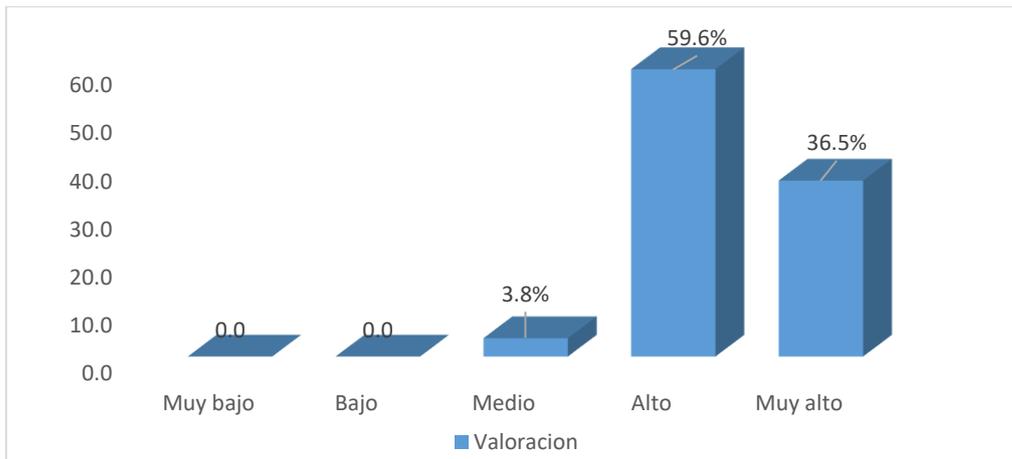
*Valoración del nivel de grupo del CO.*



Nota: La figura muestra la valoración del nivel de grupo sobre comportamiento organizacional.

**Figura 5.**

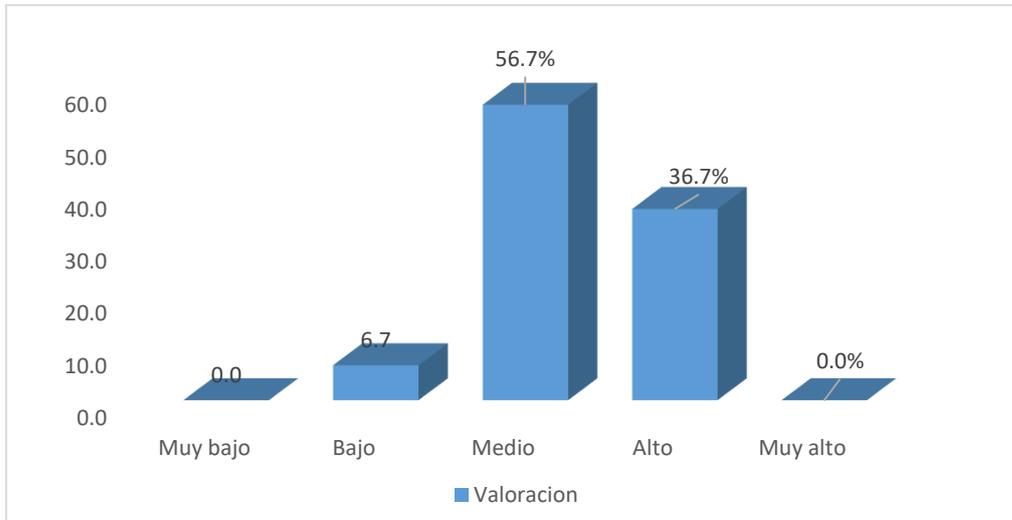
*Valoración del nivel del sistema organizacional*



Nota: La figura evidencia la valoración de los trabajadores sobre el sistema organizacional.

**Figura 6.**

*Valoración de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cabana*



Nota: La figura muestra la valoración de la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Cabana.



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Donald Angel Quirope Colca  
identificado con DNI 41396208 en mi condición de egresado de:

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

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CABANA - SAN ROMÁN, 2021. "

Es un tema original.

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

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

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

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 27 de setiembre del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Donald Angel Quispe Coka,  
identificado con DNI 47396208 en mi condición de egresado de:

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

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

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANA-SAN ROMÁN, 2021."

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 27 de setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella