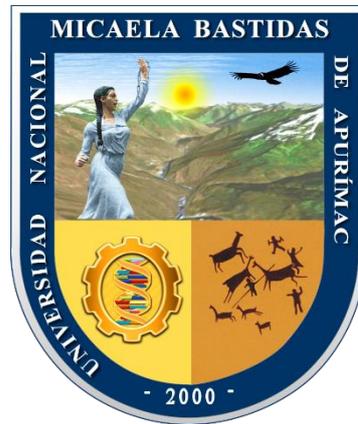


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de
Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020

Presentado por:

Maricruz Amaro Silva

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHALLHUAHUACHO, PROVINCIA DE COTABAMBAS – 2020”

Presentado por **Maricruz Amaro Silva**, para optar el Título de: Licenciado en
Administración.

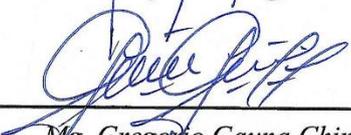
Sustentado y aprobado el 22 de diciembre del 2023 ante el jurado evaluador:

Presidente:



Dr. Percy Fritz Puga Peña

Primer Miembro:



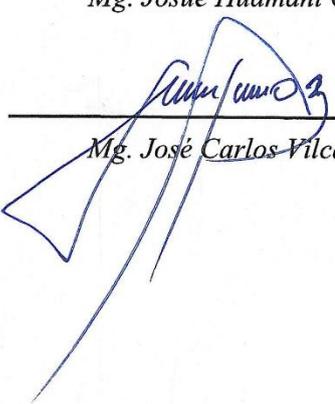
Mg. Gregorio Gauna Chino

Segundo Miembro:



Mg. Josué Huamani Cayllahua

Asesor:



Mg. José Carlos Vilca Narváez



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURIMAC

Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Nº 012-2024

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la facultad de Administración, declara que, la tesis titulada **“Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas-2020”** para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, presentado por la Bach. **Maricruz Amaro Silva**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el índice de similitud ACEPTABLE (24%), por lo que cumple con los criterios de originalidad establecidos por la Universidad.

Tamburco, 18 de julio de 2024


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dra. Silvana López Ibañez
Directora (e) Unidad de Investigación

C.c:

Archivo.
SSLI/D-U.I.F.A.
Allison B.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, a mi huanquita y mi mamita Asunta quienes con sus bendiciones llenan paz y amor en mi hogar.

A mi Dolito por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y convertirme en todo una profesional.

A mi esposo Yuri, a mis princesitas Devany y Arisbeth, gracias por ser mi motivación, durante mi camino hacia la graduación, ustedes fueron mi apoyo incondicional y mi fuente de inspiración, gracias por creer en mí mis amores lo logramos..!!, los amo con mi vida .

Finalmente mi profundo agradecimiento a mi UNAMBA, por abrirme las puertas.



Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi mamita Dolores Silva Sumalave quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño bien grande, gracias por inculcar en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi papá Mario Amaro Astete por qué con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mi una mejor persona.

A mi esposo Yuri Osorio Huamani a mis hermosas hijas Devany y Arisbeth Osorio Amaro por su amor incondicional, por estar conmigo día a día y que cada palabra sea mi fortaleza para crecer como persona y como profesional.

Finalmente esta tesis está dedicada con amor a toda mi familia.



“Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020”

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema	5
1.2. Enunciado del problema.....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicas	8
1.3. Justificación de la investigación	8
CAPÍTULO II	10
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	10
2.1. Objetivos de la investigación	10
2.1.1. Objetivo general.....	10
2.1.2. Objetivos específicos	10
2.2. Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general.....	10
2.2.2. Hipótesis específicas	10
2.3. Operacionalización de variables	11
CAPÍTULO III	12
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	12
3.1. Antecedentes	12
3.2. Marco teórico	17
3.2.1. Desarrollo organizacional	17
3.2.2. Satisfacción de los administrados	22
3.3. Marco conceptual	25
CAPÍTULO IV	29
METODOLOGÍA	29
4.1. Tipo y nivel de investigación	29
4.1.1. Tipo de investigación	29
4.1.2. Nivel de investigación.....	29
4.2. Diseño de la investigación	29
4.3. Descripción ética de la investigación	30

4.4.	Población y muestra	30
4.4.1.	Población.....	30
4.4.2.	Muestra.....	30
4.5.	Procedimiento	32
4.6.	Técnica e instrumentos.....	32
4.6.1.	Técnica.....	32
4.6.2.	Instrumentos.....	33
4.7.	Análisis estadístico.....	34
4.7.1.	Confiabilidad y validación del instrumento	35
CAPÍTULO V		39
RESULTADOS Y DISCUSIONES		39
5.1.	Análisis de resultados.....	39
5.1.1.	Análisis de los resultados de datos generales.....	39
5.1.2.	Análisis de los resultados descriptivos a nivel de datos agrupados variables y dimensiones	41
5.1.3.	Análisis de las tablas de contingencia.....	50
5.2.	Contrastación de hipótesis	55
5.2.1.	Coefficiente de correlación HG.....	55
5.2.2.	Coefficiente de correlación Hipótesis específica 1	57
5.2.3.	Coefficiente de correlación Hipótesis específica 2.	59
5.2.4.	Coefficiente de correlación Hipótesis específica 3.	61
5.2.5.	Coefficiente de correlación Hipótesis específica 4.	63
5.3.	Discusión.....	65
CAPÍTULO VI.....		71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
6.1.	Conclusiones	71
6.2.	Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		73
ANEXOS.....		76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	11
Tabla 2 Población censada en viviendas particulares, por grupos de edad, según provincia, distrito, área urbana y rural del Distrito de Challhuahaicho y tipo de vivienda.	30
Tabla 3 Baremación (desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados).....	33
Tabla 4 Rango del modelo alfa de cronbach	35
Tabla 5 Variable 1 Desarrollo Organizacional	35
Tabla 6 Variable 2 Satisfacción de los administrados	35
Tabla 7 Resultados de la validación de expertos	36
Tabla 8 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	37
Tabla 9 <i>Correlación de Rho Spearman</i>	38
Tabla 10 Género de los administrados.....	39
Tabla 11 Motivo por el cuál, acude a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho	40
Tabla 12 Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (desarrollo organizacional).....	41
Tabla 13 Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Satisfacción). 42	
Tabla 14 Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Personas)	43
Tabla 15 Frecuencia de los resultados desde la percepción los administrados (Tarea).....	44
Tabla 16 Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Equipamiento)	45
Tabla 17 Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Estructura (tecnología)	47
Tabla 18 Frecuencia de los resultados sobre Percepción de los administrados.....	48
Tabla 19 Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Expectativas). 49	
Tabla 20 Frecuencias de tabla cruzada entre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados	50
Tabla 21 Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados.....	51
Tabla 22 Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión tareas y satisfacción de los administrados.....	52



Tabla 23 Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión tecnología y satisfacción de los administrados	53
Tabla 24 Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión estructura y satisfacción de los administrados.....	54
Tabla 25 Correlaciones de Desarrollo organizacional - la satisfacción de los administrados HG.....	56
Tabla 26 Correlación de las personas - la satisfacción de los administrados HE (1)	58
Tabla 27 Las tareas - la satisfacción de los administrados HE2.....	60
Tabla 28 Correlación tecnología - satisfacción de los administrados HE3	62
Tabla 29 Correlación de estructura - satisfacción de los administrados HE4	64
Tabla 30 Matriz de consistencia	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Género de los administrados	39
Figura 3	Motivo por el cual, acude a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho	40
Figura 4	Porcentaje de resultados desde la percepción de los administrados (desarrollo organizacional).....	42
Figura 5	Porcentaje de los resultados desde la percepción los administrados (Satisfacción)	43
Figura 6	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Personas)	44
Figura 7	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Tarea)	45
Figura 8	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Equipamiento)	46
Figura 9	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Estructura (tecnología)	47
Figura 10	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Percepción).	48
Figura 11	Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Expectativas)	49
Figura 12	Porcentaje de tabla cruzada entre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados	51
Figura 13	Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados	52
Figura 14	Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados	53
Figura 15	Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión tecnología y satisfacción de los administrados	54
Figura 16	Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión estructura y satisfacción de los administrados	55
Figura 17	Grafico de dispersión entre desarrollo organizacional y satisfacción.....	57
Figura 18	Gráfico de dispersión entre dimensión personas para desarrollo organizacional y satisfacción.....	59
Figura 19	Grafico de dispersión entre la dimensión tareas para el desarrollo organizacional y satisfacción.....	61



Figura 20	Grafico de dispersión entre la dimensión tecnología para el desarrollo organizacional y satisfacción	63
Figura 21	Grafico de dispersión entre la dimensión estructura para el desarrollo organizacional y satisfacción	65



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cuando empleamos el Desarrollo Organizacional en las organizaciones públicas, significa adaptarse al cambio, donde los recursos humanos de la administración pública, deben desarrollar competencias adecuadas para implementar los procesos administrativos y satisfacer las expectativas de los ciudadanos a través de la prestación de los servicios públicos a los administrados; el Desarrollo Organizacional no es un modelo de gestión, es más bien una estrategia educativa que busca formar a las personas para adaptarse a los nuevos desafíos.

Además, el Desarrollo Organizacional, según prescribe el autor Chiavenato (2009), el entrenamiento de la sensibilidad es una técnica diseñada para que las personas desarrollen su autoconciencia. A través de esta práctica, el asesor no resuelve directamente los problemas, sino que guía al cliente en el diagnóstico de los procesos que necesitan mejoras, ayudando a resolver dificultades en las organizaciones y a satisfacer las expectativas de los administrados; así mismo, el autor Álvarez (2016) define el Desarrollo Organizacional es una estrategia que define el valor que una organización debe generar para sus clientes y la sociedad, con el objetivo de alcanzar o mantener su relevancia social y liderazgo en su área de actividad.

En ese sentido, se ha planteado como objetivo general identificar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020. Los objetivos específicos se establecen en función de las dimensiones de la variable de satisfacción de los administrados.

Además, se ha establecido como hipótesis general, el desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020 y las hipótesis específicas correspondientes.

La tesis está estructurada en seis capítulos en conformidad a la Directiva de Investigación de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; así como, citas, referencias bibliográficas y se acompaña las evidencias en los anexos.

En el capítulo primero se describió la realidad problemática en función al objeto de estudio y se planteó el problema de estudio, se justificó la formulación del informe de investigación, dando la importancia y su utilidad para la comunidad académica y científica.



En el capítulo segundo se ha planteado el objetivo general y los objetivos específicos; asimismo, se ha establecido la operacionalización de las variables; en el tercer capítulo de la investigación se desarrolló el estado de arte del informe de investigación en función a las variables de desarrollo organizacional y satisfacción del administrado; en esta parte se ha redactado los antecedentes de la investigación y definición de términos.

En el capítulo cuatro se redactó la metodología de investigación del informe de tesis, donde el tipo de estudio corresponde al tipo de investigación básica siendo su rol profundizar a los conocimientos existentes, de la misma manera el nivel de estudio es de nivel correlacional, de diseño no experimental; población de estudio ha sido de 193 informantes con Alfa de Cronbach de variable de desarrollo organizacional de 0.881 en función de 14 ítems y Alfa de Cronbach de variable de satisfacción de los administrados de 0.891 en función de 14 ítems.

En el capítulo sexto se redactó las conclusiones y las recomendaciones, donde se concluye que hay correlación positiva entre ambas variables, es decir el desarrollo organización tiene correlación de manera positiva alta con satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “Identificar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020”; la investigación ha sido de enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo de investigación básico, nivel de investigación descriptivo correlacional y de diseño no experimental; así mismo, corresponde a la población finita y una muestra representativa de 193 informantes, donde todos los vecinos del municipio de Challhuahuacho tienen la posibilidad de acudir ante la municipalidad por diversos motivos; se aplicó el instrumento de cuestionario con escalamiento tipo Likert para recolectar las percepciones de los administrados a través del formulario de Google durante el contexto del Covid-19; el desempeño en la función pública, equipamiento de las instalaciones y estructura orgánica de la Municipalidad; los resultados de la investigación están en relación con la percepción de los informantes del constructo de desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados; al respecto, la prueba de correlación no paramétrica empleada fue el método Spearman; siendo el nivel de correlación de $\rho = 0.848^{**}$, cercano a 0.89, donde el desarrollo organizacional se correlaciona de manera positiva alta con la satisfacción de los administrados; además, el p – valor es = 0.005 siendo menor a 0.05 y se concluye que hay correlación positiva entre ambas variables.

Palabra clave: *Desarrollo organizacional, satisfacción del administrado, correlación*



ABSTRACT

The present investigation had as objective “Identify the relationship between organizational development and the satisfaction of the administrators of the District Municipality of Challhuahuacho, Province of Cotabambas – 2020”; the research has been of a quantitative approach, deductive method, basic type of research, correlational descriptive level of research and non-experimental design; likewise, it corresponds to the finite population and a representative sample of 193 informants, where all the residents of the municipality of Challhuahuacho have the possibility of going to the municipality for various reasons; the questionnaire instrument with Likert-type scaling was applied to collect the perceptions of those administered through the Google form during the context of Covid-19; the performance in the public function, equipment of the facilities and organic structure of the Municipality; the results of the investigation are related to the perception of the informants of the construct of organizational development and satisfaction of the administrators; in this regard, the parametric correlation test was established with the Pearson coefficient and the non-parametric one with the Spearman method; being the level of correlation of $r = 0.848$, close to 0.89, where the organizational development is highly positively correlated with the satisfaction of the administrators; In addition, the p - value is = 0.005, being less than 0.05 and it is concluded that there is a positive correlation between both variables.

Key word: *Organizational development, administrator satisfaction, correlation.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El Desarrollo Organizacional para CLAD (2017) una de las señales centrales del llamado modelo de la Nueva Gestión Pública tiene en la percepción profesional siendo uno de sus mayores pilares los nuevos estándares de gobernanza en el sector público, la capacidad técnica y profesional, al mismo tiempo, se ha constituido un nuevo modelo de desarrollo organizacional con parámetros culturales e institucionales distintos en su ámbito de aplicación; es decir, la capacidad de gobierno y cualificación profesional se desempeñan juntas para el fortalecimiento de un nuevo modelo de gestión pública; además, los servicios públicos que acogen la atención preferencial son la educación pública, la salud pública, la justicia y los servicios generales que provee el Estado en los tres niveles de gobierno de un Estado, servicios públicos tales como el agua potable, el alcantarillado, el tratamiento de aguas servidas, la recolección y procesamiento de los residuos sólidos, los cementerios, los registros civiles, los servicios tributarios y la seguridad ciudadana.

Según el organismo CEPAL (2003), La satisfacción de los administrados en los organismos de gobiernos locales está estrechamente vinculada a las demandas de los ciudadanos, tanto en términos de acceso a estos servicios como de la calidad limitada con la que se proporcionan. Servicios esenciales como salud, educación, agua potable y saneamiento, gestión de residuos, seguridad ciudadana, transporte urbano y otros servicios locales presentan un desequilibrio entre la oferta y la demanda. Las deficiencias en el acceso afectan a una parte significativa de la población urbana, aproximadamente la mitad, que se encuentra en condiciones de pobreza. Además, estas deficiencias están relacionadas con la baja calidad con que se prestan estos servicios. Las dificultades en el acceso y la calidad configuran una situación que exige un esfuerzo gubernamental y social sin precedentes, así como la movilización de recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a los administrados.

Las organizaciones a nivel de América Latina, según el Programa de las Naciones Unidas; indica que el desarrollo organizacional es una herramienta de gestión administrativa del sector privado donde actualmente el sector público viene adoptando para mejorar los



procesos administrativos y brindar los servicios públicos con eficiencia y eficacia a los administrados.

El autor Cruz (2017), establece que la implementación de técnicas administrativas, como el desarrollo organizacional, en la gestión pública de los gobiernos locales en México es crucial; sin embargo, el 74% de las municipalidades aún carecen de reglamentos de gestión de planeación, lo que ha resultado en corrupción, improvisación e incertidumbre; esta falta de regulación ha llevado a acciones gubernamentales incoherentes y a la no consecución de objetivos; además, es importante señalar que los municipios enfrentan diversos problemas en su estructura y funcionamiento debido a la ausencia de especialistas en gestión administrativa.

El autor Bolaños (2021) En cuanto al desarrollo organizacional en Perú, dentro de las instituciones públicas para implementar procesos de cambio y modernización, el desarrollo organizacional se considera fundamental para lograr una administración que fomente la participación, coherencia y cumplimiento de la normativa vigente. Es crucial entender que el contexto en el que operan estas instituciones es significativamente diferente al de las empresas privadas. Este trabajo clarifica los factores que modelan la cultura organizacional en la mayoría de las instituciones del Sistema Administrativo Público. Sin embargo, es responsabilidad ineludible de todo gerente público identificar y analizar los elementos que conforman la cultura de la entidad administrativa a la que pertenece, además de buscar y proponer estrategias de desarrollo. Esta responsabilidad es una parte integral de una estrategia continua de cambio y mejora organizacional.

En efecto los autores Ortiz et. al (2021) El desarrollo organizacional, prescrito en relación con la calidad de vida de los empleados, contribuye a mejoras dentro de una unidad organizacional. El clima laboral es un factor de productividad que puede servir como indicador de rendimiento en cualquier organización. Este manuscrito se centra en la investigación de estrategias organizativas que favorezcan el desarrollo laboral con el objetivo de lograr el bienestar colectivo en las organizaciones, permitiendo así evaluar el rendimiento interno y externo de sus miembros.

Los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, no han rendido los viáticos y habilitos de fondos por más de S/ 100 mil, los fondos son provenientes de las diversas fuentes presupuestales de la Municipalidad, la presente información de incumplimiento de funciones corresponde al período 2019 y 2020; al respecto, en la imagen se describe la concurrencia de los vecinos en las inmediaciones de



la Municipalidad, donde exigen a las autoridades de la comuna, a sus funcionarios y servidores el cumplimiento de sus responsabilidades ante la entidad.

El presente comunicado se ha suscitado el día lunes 21 de setiembre del 2020 a través del informe emitido por el Órgano de Control Institucional (OCI) de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, quien alertó que funcionarios y servidores públicos de la comuna no han cumplido con la rendición de fondos públicos hasta por S/ 117 017.24 que recibieron para el pago de actividades y adquisición de bienes o servicios, durante el cumplimiento de las funciones.

El informe de visita de control N° 009-2020-OCI/3861-SVC revela que, tras examinar el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) de la entidad, se detectó que en 2019 el gerente y el administrador de la municipalidad autorizaron, a través de la modalidad de encargos internos, la entrega de S/ 46 624 a varios empleados ediles. Este monto no había sido justificado hasta la fecha de emisión del informe de control.

Al respecto, el Desarrollo Organizacional en la gestión de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, es deficiente por evidenciar la incapacidad de sus autoridades y funcionarios en el cumplimiento de las normas de los sistemas administrativos, en particular la rendición de gastos no se ha efectuado de acuerdo a Ley y Directiva de tesorería de la Municipalidad, según los testimonios de los servidores nombrados de la entidad, los funcionarios o directivos contratados o eventuales son en su gran parte, quienes no cumplen con las rendiciones de los gastos; además, se percibe la ausencia de principio de autoridad de parte de los directivos de la Municipalidad, por esta razón los servidores no cumplen con sus funciones y responsabilidades asignadas.

Asimismo, la satisfacción de los administrados en la municipalidad respecto a la atención que brindan los servidores es deficiente, los administrados manifestaron que los servidores públicos tienen un conjunto de dificultades, así como en la calidad de atención, empatía, trato cordial a las personas quechua hablantes, capacidad de respuesta a las solicitudes de los administrados; este conjunto de acciones negativas para la entidad es considerado como una situación problemática.



1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?

1.2.2. Problemas específicas

- ¿De qué manera las personas se relacionan con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?
- ¿Qué relación existe entre las tareas y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?
- ¿En qué medida se relaciona el equipamiento en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?
- ¿Cuál es la relación de la estructura con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?

1.3. Justificación de la investigación

En su libro de metodología de la investigación de administración, economía, humanidades y ciencias sociales expresa Bernal (2010) señala y propone que toda la investigación está dirigida a resolver algún problema, justificando así las razones que hacen que esta investigación sea necesaria. (p. 107). En adelante se detalló las razones y las causas de la investigación:

a) Valor teórico o de conocimiento

El estudio de investigación de tesis, tuvo el propósito ampliar los conocimientos teóricos en función al desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados; con los nuevos conocimientos teóricos generados se propone fortalecer la línea de investigación de gestión pública para fortalecer la implementación de los documentos de gestión institucional y tomar decisiones de acuerdo con los documentos rectores de planeamiento.



b) Conveniencia.

Con la formulación de tesis, obtenemos la utilidad de la investigación, en el contexto de la sociedad de transformación digital con los resultados de la investigación relacional entre las variables de desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados en el contexto de gestión municipal, se ampliará los conocimientos de la línea de investigación de gestión pública; asimismo, los conocimientos generados servirán como información secundaria o antecedentes para las futuras investigaciones de la comunidad académica.

c) Justificación metodológica

Los resultados obtenidos en la presente investigación se someterán a un proceso riguroso de revisión y evaluación de forma y contenido por los pares de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, antes de su publicación a través del repositorio de la UNAMBA; asimismo, forma parte de la tesis, el instrumento del cuestionario con indicadores y consistencia interna de Alfa de Cronbach permisibles; los instrumentos de recolección de datos les será útil para las futuras investigaciones de los estudiantes de pregrado.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

2.1.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación de las personas con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.
- Establecer la relación de las tareas con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.
- Relacionar la tecnología con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.
- Establecer la relación de la estructura con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

Desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

2.2.2. Hipótesis específicas

- Las personas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.
- Las tareas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.



- El equipamiento se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.
- La estructura se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert		
Variable 1: Desarrollo organizacional King y Anderson (2003) sistema compuesto por cuatro dimensiones: personas, tareas, equipamiento y estructura (p. 157)	1.1.Personas	1.1.1. Compromiso 1.1.2. Motivación 1.1.3. Capacitación 1.1.4. Competencias			
	1.2.Tareas	1.2.1. Política de trabajo 1.2.2. Competitividad 1.2.3. Objetivo 1.2.4. Meta			
		1.3. Equipamiento	1.3.1. Tecnología digital 1.3.2. Equipos 1.3.3. Recursos humanos 1.3.4. Conectividad		
			1.4.Estructura	1.4.1. Coordinación 1.4.2. Jerarquía 1.4.3. Departamentalización 1.4.4. División de tareas	Nunca, 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3 Casi siempre 4...
				2.1. Percepción	2.1.1. Accesible 2.1.2. Profesionalismo 2.1.3. Empatía 2.1.4. Liderazgo 2.1.5. Tangible 2.1.6. Tolerancia
	2.2. Expectativa				2.2.1. Fiabilidad 2.2.2. Seguridad 2.2.3. Capacidad de respuesta 2.2.4. Comunicación 2.2.5. Eficiencia 2.2.6. Pertinencia



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

a) Internacional

En el ámbito internacional, Barrales (2018) desarrolló una tesis en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Finis Terrae para optar al grado de Magíster en Dirección y Gestión del Capital Humano. Utilizó una metodología de investigación comprensiva y explicativa con un diseño cualitativo no experimental, transeccional y contemporáneo. Entre las principales conclusiones, se destaca que su investigación complementa y contribuye al modelo de Desarrollo Organizacional propuesto por las 7S, en contraste con la guía de mitigación de la mutua de seguridad. La guía, según se evidenció, promueve acciones aisladas que no impactan sistémicamente a la empresa debido a la exclusión de elementos esenciales para el desarrollo organizacional, como la participación, la gestión del cambio planificado y una visión sistémica de la empresa. Se enfoca principalmente en la formalización de procesos internos, como perfiles, aspectos legales de la seguridad laboral y revisión de cargas de trabajo, pero omite elementos blandos como habilidades, valores, estilo y personal. Esto impide la implementación efectiva de los cambios necesarios en la organización, resultando en soluciones inmediatas y a corto plazo. De acuerdo con el modelo de las 7S, tanto los elementos duros como los blandos de una organización deben estar estrechamente integrados para asegurar la efectividad y eficiencia requeridas en cualquier empresa.

Los autores Alpizar y Hernández (2015) realizaron una investigación titulada "Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris mueblerías, 2015", presentada a la Universidad Autónoma del Estado de México para optar al título de licenciado en administración. El estudio utilizó un método de investigación cuantitativo y cualitativo, tomando una muestra de 100 clientes, y concluyó que: el 93% de los clientes están satisfechos con la calidad de los productos ofrecidos por Estelaris Mueblerías; en cuanto a los precios, el 92% de los clientes se encuentran satisfechos, ya que consideran que son accesibles; respecto a las



garantías, el 85% de los clientes están satisfechos porque se les validan sus garantías; ocho de cada diez clientes están satisfechos con los créditos ofrecidos, considerando que acceder a un crédito es rápido y fácil y en lo referente a la atención al cliente, solo el 9% está poco satisfecho con el servicio, lo que significa que 91 de cada 100 clientes están satisfechos.

b) Nacional

Los autores Álvarez y Delgado (2020) en su trabajo académico, se propusieron caracterizar el desarrollo organizacional de la gestión en las municipalidades. La investigación fue de tipo cualitativo con un diseño de revisión sistemática, analizando 10 artículos científicos relacionados con la variable de estudio. Los hallazgos revelaron que el 50% de los artículos se enfocan en el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores municipales a través de capacitaciones, el 30% en el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la gestión, y el 20% menciona el uso de coeficiencia y metodologías aplicadas al mapeo de objetivos institucionales. Se concluyó que la gestión de las municipalidades es deficiente en Asia, Europa y África, y que las autoridades y directivos de los municipios deben considerar diversas metodologías para el desarrollo organizacional. Además, se recomienda que futuras investigaciones incluyan variables y dimensiones de gestión que permitan una exploración más profunda de las problemáticas que afectan a los gobiernos locales.

Omayda (2020) en su informe de tesis, estableció como objetivo determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en las instituciones educativas Innova Schools de Lima Norte. El estudio fue de tipo no experimental, correlacional y transversal, con un enfoque cuantitativo, y una muestra compuesta por 102 docentes. Se utilizó la técnica de encuesta con cuestionarios para evaluar tanto el desarrollo organizacional como la satisfacción laboral. La validez del instrumento alcanzó un 89.6%, y la confiabilidad se evaluó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, resultando en un promedio de 0.76 para ambas variables.

En los resultados descriptivos, el 15.7% de los docentes indicaron que el desarrollo organizacional es bajo, el 35.3% lo consideraron medio, otro 35.3% lo calificaron como alto, y el 13.7% lo vieron como muy alto. Respecto a la satisfacción laboral, el 14.7% la consideraron baja, el 39.2% media, el 31.4% alta y el 14.7% muy alta. En el análisis inferencial, se encontró una relación significativa positiva entre el



desarrollo organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.79 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$). Se concluyó que el gerente general y su equipo especializado deben continuar fortaleciendo el desarrollo organizacional mediante la implementación de planes estratégicos y evaluaciones constantes.

De manera similar, Castro (2022) en su tesis sobre un "Plan estratégico para fortalecer el desarrollo organizacional de la Asociación Hotelera de Jaén", concluyó que existe un bajo nivel de cultura organizacional. Identificó problemas en el conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, en el respeto de los objetivos organizacionales, en el reconocimiento de los niveles jerárquicos para la toma de decisiones, y en la comunicación interna, señalando que los trabajadores aún tienen limitaciones significativas en estas áreas.

Estudio realizado por Roncal (2018), Título de investigación: "El Impacto del Clima Laboral en el Desarrollo Organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca durante el Periodo 2013", presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias, utilizó una metodología de investigación basada en el método deductivo analítico descriptivo estadístico. La investigación se clasificó como básica, con un nivel y diseño de investigación específicos.

Las conclusiones del estudio destacaron la dificultad para establecer comunicación con el personal de mayor jerarquía dentro de la empresa, lo cual impide la posibilidad de expresar sugerencias, solicitudes o quejas debido a la falta de una comunicación efectiva, la cual se limita principalmente a un flujo vertical descendente. Además, se observó que el personal no se siente plenamente identificado con la organización, careciendo de una sensación de valoración y reconocimiento, así como de incentivos equitativos en momentos de logro de objetivos, dado que los premios parecen estar dirigidos únicamente al área de ventas.

En su estudio de Riqueros (2017), con título de tesis Título de la tesis: el estudio titulado "Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril 2017", presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo como requisito para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública, utilizó una metodología de investigación con un diseño no experimental transaccional. La muestra consistió en 102 usuarios. Las conclusiones del estudio indican una relación significativa entre la calidad del



servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huaylas durante el periodo de enero a abril de 2017, como lo demuestra un coeficiente de correlación de 0,626 ($r=0,626$). Esto sugiere que cualquier cambio en la calidad del servicio, ya sea positivo o negativo, impactará en la satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad.

El autor Rabanal (2018), en su tesis titulada "Impacto de las Habilidades Gerenciales en el Desarrollo Organizacional en la Municipalidad de Jesús, Cajamarca", se utilizó una metodología de investigación con un diseño descriptivo correlacional. La población y muestra estudiada incluyeron a 40 trabajadores. Las conclusiones destacaron que las buenas prácticas en habilidades gerenciales tienen un efecto positivo en el desarrollo organizacional, lo cual subraya la importancia crucial de estas habilidades en el funcionamiento y el avance de la Municipalidad.

Para el autor Pacotaípe (2021), el estudio titulado "Impacto del Servicio Digital en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad de Chuschi, Ayacucho – 2021" utilizó una metodología de investigación básica con un diseño no experimental correlacional de enfoque cuantitativo. La población estudiada consistió en 200 usuarios, y para la recolección de datos se empleó una muestra de 30 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Las conclusiones del estudio revelaron una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Chuschi, Ayacucho – 2021.

Como indica Acosta (2021), el estudio titulado "Satisfacción Laboral y Productividad del personal de la Gerencia de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial - Municipalidad Provincial de Trujillo – 2021" se realizó con una población de 30 trabajadores. Utilizando cuestionarios como instrumento de recolección de datos, se concluyó que no se encontró relación entre las remuneraciones justas y la productividad ($p=0.192>0.050$), así como tampoco entre la relación de trabajo empleado ($p=0.411$).

Como indica en su investigación Ramírez (2021), en el estudio titulado "Gestión Documental y Satisfacción del Administrado en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021", se concluyó que existe una correlación moderada y significativa entre las variables de gestión documental y la satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz.



c) **Regional**

El autor Vivanco (2023) En su tesis titulada "Dirección estratégica y desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2020", el autor estableció el objetivo principal de identificar la relación entre la dirección estratégica y el desarrollo organizacional en dicha municipalidad. El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo y un método deductivo, clasificado como investigación básica a nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de tipo censal, incluyendo a 148 servidores, directivos y funcionarios de la unidad bajo análisis. Se empleó un cuestionario administrado mediante la plataforma Google Forms, adaptado al contexto del Covid-19. La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.892 para la variable de dirección estratégica y 0.969 para la variable de desarrollo organizacional, indicando una buena consistencia interna y fiabilidad del instrumento. Además, se encontró una correlación significativamente alta entre dirección estratégica y desarrollo organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.856 y un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0.05.

En efecto, el autor Quispe (2018) En su informe de tesis titulado "Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac - 2018", el autor estableció como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicha entidad. El estudio se enmarca en una metodología de tipo básica, con un nivel de investigación descriptivo correlacional, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental - transeccional, utilizando un método deductivo. La muestra consistió en 73 trabajadores, abarcando la totalidad de la población, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos mediante un cuestionario compuesto por 24 ítems. Previamente a su aplicación, el instrumento fue validado por docentes expertos y analizado en SPSS V25, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.758, lo cual indica una excelente confiabilidad del instrumento adaptado.

En la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo un resultado de 0.370**, lo que indica una correlación positiva baja y una significancia bilateral de 0.01, confirmando así la hipótesis planteada. En conclusión, el estudio logró cumplir con su objetivo general al demostrar que existe



una correlación positiva baja entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Esto sugiere que a medida que aumenta el compromiso organizacional en dicho personal, también incrementa su satisfacción laboral y viceversa.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Desarrollo organizacional

3.2.1.1. Teoría de administración por objetivos

En los fundamentos teóricos de Robbins (2002), donde la Administración por objetivos (APO) se entiende un sistema para que los trabajadores dependientes estén sujetos a los que ordena la alta gerencia sobre su desempeño y funciones administrativas. En tal caso en lugar de usar las metas de la organización para poder controlar, la APO se caracteriza en motivar a los subordinados.

Es así que la APO hace que los objetivos sean operativos en función de un proceso, así como indica que los gerentes de la organización participan estableciendo metas, APO está orientado a dirigir desde las bases para alcanzar hacia alta gerencia, de la misma manera APO ofrece a los empleados de manera individual medir su desempeño según sus objetivos específicos, es así que cada individuo hace su aporte personal, la APO tiene los cuatro componentes que le permite concretizar su finalidad, los componentes son: La especialidad de las metas, las participaciones en la toma de decisiones, se trata de un plazo explícito y retro alimentación acerca del desempeño.

3.2.1.2. Definición

El desarrollo organizacional Griffin et al., (2017) cuando “es simplemente la forma en que las organizaciones cambian y evolucionan. El cambio puede implicar al personal, la tecnología, la competencia y otras áreas. El aprendizaje de los empleados, la capacitación formal, las transformaciones, promociones, terminaciones y terminaciones” (p. 564).



De la misma manera define Griffin et al. (2017) “Aplicación sistemática del conocimiento de las ciencias del comportamiento al desarrollo planeado y reforzamiento de las estrategias, estructuras y procesos de las organizaciones para mejorar su efectividad” (p. 565) como se ve el desarrollo organizacional implica el conjunto de su población.

Como también define Da Silva (2002), en el cual “es un proceso sistemático, administrado y planeado para modificar la cultura, los sistemas y el comportamiento de una organización, con el propósito de mejorar su eficacia para resolver problemas y alcanzar sus objetivos” (p. 400). En seguida se describe las características del desarrollo organizacional.

3.2.1.3. Características del desarrollo organizacional

En adelante expresa de las características del desarrollo organizacional Guízar (2013), presenta que el desarrollo organizacional comprende los siguientes:

- Se trata de una estrategia educativa planificada.
- El cambio está vinculado a las necesidades que la organización busca satisfacer, como sus objetivos institucionales, así como aspectos como el crecimiento, la identidad y la revitalización. Además, se busca mejorar la eficiencia organizativa.
- Está basada en el comportamiento humano.
- Los agentes de cambio o consultores suelen ser externos, aunque una vez implementado el programa pueden ser miembros del personal de la organización.
- Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la organización. Ambos comparten una serie de objetivos normativos, como mejorar la capacidad interpersonal, transmitir valores humanos, fomentar la comprensión entre grupos y promover la gestión de equipos de trabajo, así como métodos eficaces para resolver conflictos.



3.2.1.4. Aplicaciones del desarrollo organizacional

En su argumento teórico Da Silva (2002), en ello fundamenta que “Las organizaciones tienen ciertas características que exigen las aplicaciones y los esfuerzos del desarrollo organizacional, es una condición esencial de todo programa de cambio es que alguien de la cúpula administrativa sienta una verdadera necesidad de cambiar” (p. 402). Por ello las aplicaciones del desarrollo organizacional es condición de programas de cambio.

En seguida se menciona los siguientes: la transformación de la estrategia administrativa, así mismo la Alteración de clima organizacional, las Modificantes de las normas culturales, las modificaciones la estructura y de los puestos formales, las mejoras en la colaboración entre grupos.

3.2.1.5. Técnicas de desarrollo organizacional

Son métodos, técnicas y enfoques que se utiliza en conjunto Chiavenato (2009), los principales son los siguientes:

- Desarrollo de la sensibilidad: su objetivo es que las personas puedan desarrollar su propia conciencia a través de esta técnica.
- Asesoramiento en el proceso: el asesor no resuelve problemas, pero orienta al cliente sobre cómo diagnosticar los procesos que necesitan mejora y resolverlos.
- Formación de equipos: se detallan las responsabilidades y las interacciones dentro del equipo.
- Reunión de establecimiento: llevada a cabo por un asesor técnico externo.

3.2.1.6. Principios básicos de desarrollo organizacional

Como indica los principios básicos de desarrollo organizacional Amaros (2007), El desarrollo organizacional implica un proceso planificado y sistemático de cambio organizacional fundamentado en la investigación y teoría de la ciencia del comportamiento. Su objetivo es crear organizaciones adaptables que puedan transformarse y reinventarse de manera continua para mantener su efectividad. Este campo se fundamenta en principios bien establecidos que se relacionan con la



conducta de individuos y grupos dentro de las organizaciones, abarcando diversas facetas del comportamiento organizacional; el desarrollo organizacional es un conjunto de técnicas que incorporan una filosofía específica y un cuerpo de conocimientos compartidos. Sus principios fundamentales incluyen:

Enfocarse en generar un cambio autodirigido en el cual las personas comprometidas con los problemas identificados directamente por los integrantes de la organización y aquellos afectados por ellos son quienes buscan solucionarlos; es un esfuerzo de cambio integral que abarca toda la organización; prioriza tanto la resolución de problemas inmediatos como el desarrollo a largo plazo de una organización adaptable y efectiva; se destaca por su enfoque colaborativo en el proceso de recolección de datos, diagnóstico y acción para encontrar soluciones a los problemas y hace hincapié tanto en la efectividad organizacional como en la satisfacción humana mediante la mejora de la experiencia laboral.

3.2.1.7. Dimensiones de desarrollo organizacional

Como indica en su presentación teórica de King y Anderson (2003), en el “que comprende un sistema de cuatro dimensiones como la estructura, tecnología, persona o tarea, los efectos mutuamente de la intervención dependen mutuamente de los cuatro sub sistemas” (p. 157). Los cuatro sub sistemas comprenden los siguientes:

a) Personas

En el desarrollo organizacional las personas son elementos clave, donde los valores de las personas, así como las creencias son vitales para que una organización pueda desarrollar, para ello la organización se rige en la motivación a las personas, así como también en los hábitos y conocimiento, en adelante se presenta cada aspecto que las personas poseen para el desarrollo de la organización; así como: valores, creencias, actitudes, habilidades y aptitudes y competencias.



b) Tarea

En una organización la tarea es fundamental debido que se cumple las tareas la organización se desarrolla, por ello los puestos laborales es fijada con claridad, y así como la autonomía laboral que asumen cada integrante de la organización.

c) Equipamiento

En las organizaciones en la actualidad dependen del uso y ayuda de la tecnología porque el manejo es complejo, así como también el nivel de uso por parte de los empleados es cada vez más mayor, y así como también sirve para el control de las responsabilidades, en seguida se detalla: complejidad, nivel de uso por parte de los empleados, control y responsabilidad del operador.

d) Estructura

La estructura organizacional es la base para el desarrollo de las organizaciones donde permite desarrollar de manera centralizada y de forma descentralizada, así como con los niveles de jerarquía y con división funcional.

3.2.1.8. Modelos de desarrollo organizacional

Según la propuesta de Pinto (2012), en donde presenta los modelos de desarrollo organizacional, a continuación, se presenta los siguientes modelos.

a) Modelos del desarrollo organizacional relacionados con cambios estructuras

Se parte del principio de que los cambios están dirigidos por los responsables de alta dirección de una organización, considerando su situación laboral y el desarrollo de su trabajo, así como la estructura y la tecnología. Los cambios buscados son los siguientes:

- Modificaciones en los procedimientos laborales.
- Adaptaciones en los productos.
- Ajustes en la organización.
- Mejoras en el ambiente de trabajo.



b) Modelo de desarrollo organizacional relacionado con cambio en el comportamiento

La técnica de capacitación fomenta una mayor participación y comunicación dentro de la organización, lo que a su vez provoca cambios en el comportamiento de los trabajadores. El método del role playing técnico implica que “nosotros actuamos como en un escenario”, donde los empleados se agrupan según el grupo de participantes para dramatizar un conflicto pasado. Si el grupo enfrenta dificultades durante esta dinámica, se brinda retroalimentación positiva para resolver el conflicto.

3.2.2. Satisfacción de los administrados

3.2.2.1. Definición

El autor Vavra (2003), La satisfacción se define como el nivel de agrado que experimenta el cliente después de haber utilizado un producto o servicio específico. Además, se entiende como el proceso mediante el cual el cliente percibe y evalúa una experiencia determinada. En este sentido, la satisfacción implica la conformidad del receptor del servicio solicitado.

3.2.2.2. Gestión estratégica y gestión de calidad

Como indica Álvarez (2016), en ello comprende “la estrategia que concibe el producto o resultado de valor que una organización debe producir para sus clientes y sociedad con el fin de alcanzar o mantener su relevancia social y pronunciamiento en su campo de actividad”, mientras “la gestión de calidad se encarga de asegurar y controlar que los productos o resultados posean establecimiento los atributos exigidos que generan el valor deseado”.

3.2.2.3. Modelo de satisfacción del cliente Kano

Como indica Haro y Córdova (2016) la satisfacción del cliente está íntimamente ligada a la capacidad de la empresa para ofrecer su producto o servicio, reconociendo que no todas las características de un producto o servicio generan el mismo nivel de satisfacción en el cliente; así como se ha descrito:



Características básicas: Estas características no aumentan necesariamente la satisfacción, pero su ausencia puede causar una proporcional insatisfacción en los clientes.

Características de desempeño: Estas características influyen en el nivel de satisfacción del cliente cuando el producto o servicio ofrece funcionalidades adicionales.

Características de deleite: Se refieren a aquellas características que generan satisfacción en el cliente sin necesidad de que sean esperadas o demandadas.

3.2.2.4. Modelo European Customer Satisfaction Index (ECSI)

El modelo European Customer Satisfaction Index ECSI de satisfacción general fue presentado por Bayol y estudiado por Huayanave y Haro (2015), el modelo ECSI presenta una serie de componentes que interactúan entre sí para identificar las posibles causas de satisfacción de los clientes y el nivel de fidelización que puede lograrse mediante su intervención. Este modelo describe las relaciones entre estos elementos e incluye dos componentes opcionales: la imagen y las quejas del cliente; a continuación, se detallan los componentes del modelo ECSI:

Imagen: Representa la percepción que el cliente tiene sobre la marca y las asociaciones que establece con el producto.

Expectativa: Las expectativas del cliente son las suposiciones o pensamientos anticipados sobre el producto, que se forman a partir de la información proporcionada por la empresa a través de diversos medios de comunicación.

Calidad del servicio: Se refiere a la aceptación y adaptación del servicio por parte de los clientes.

Calidad del producto: Es la percepción y grado de satisfacción que el cliente experimenta respecto al producto.

Valor percibido: Implica la relación entre el valor percibido por el cliente y el precio pagado.

Satisfacción: Surge de la evaluación de una experiencia cuando las expectativas del cliente son cumplidas.

Fidelización: Representa el vínculo emocional o compromiso del cliente hacia la empresa.



3.2.2.5. 3.2.1.4 Modelo estructural

El modelo propuesto por Huayanave y Haro (2015), está relacionado “la calidad percibida con la imagen de la organización, la satisfacción de los administrados, la confianza y su fidelidad; a continuación, se revisará los conceptos de fidelidad, tomando como criterios base a la imagen, calidad percibida, satisfacción y confianza”:

- **Fidelidad:** El concepto central de la fidelidad abarca la lealtad conductual, la lealtad actitudinal y la lealtad cognitiva, tal como lo establece Dick. La lealtad conductual se manifiesta en la repetición de compras por parte del cliente. La lealtad actitudinal se refleja en el aprecio y reconocimiento que el cliente tiene hacia la marca que utiliza, en comparación con otras opciones en el mercado. La lealtad cognitiva, por su parte, denota la preferencia del cliente por un producto o servicio, sin considerar otras marcas como alternativas viables para su consumo.
- **Calidad percibida:** Este aspecto considera a la calidad percibida como antecedente de la satisfacción, como indica en sus estudios Zaithma y estudiada por Huayanave y Haro (2015), La calidad percibida se utiliza porque, al analizar un servicio, su naturaleza dinámica crea una escala de percepciones en el usuario en dos momentos: antes de utilizar el servicio de emergencias (expectativas) y después de haberlo utilizado (percepciones).
- **Confianza:** consiste en fomentar el crecimiento de la otra parte involucrada en el intercambio, la seguridad y la confianza de que el intercambio se llevará a cabo de manera fiable y justa (p. 67).

3.2.2.6. Teoría de la expectativa

Como indica Figueroa y Velázquez (2004), p. 35), se refiere a un marco teórico que explora cómo las expectativas individuales de los empleados respecto a sus esfuerzos y desempeño influyen en los resultados organizacionales. Esta teoría sugiere que los individuos toman decisiones sobre sus comportamientos basados en las expectativas de resultados específicos y en la valoración de esos resultados. A



continuación, se presenta una paráfrasis de los conceptos clave de la teoría de las expectativas.

La teoría de las expectativas, según los estudios de Figueroa y Velázquez (2004), explora cómo las percepciones individuales sobre la relación entre esfuerzo, desempeño y resultados afectan el comportamiento en el ámbito organizacional. Esta perspectiva teórica sostiene que los empleados deciden cómo comportarse en base a sus expectativas sobre qué tan probable es que sus esfuerzos conduzcan a un desempeño positivo y cómo ese desempeño puede llevar a resultados deseables, como recompensas o reconocimiento. Así, la teoría enfatiza la importancia de comprender y gestionar las expectativas individuales para promover el rendimiento efectivo y la motivación en el trabajo.

3.2.2.7. CMI en el sector público y en organizaciones son ánimo de lucro

Como indica Rodríguez (2010), en el contexto de cambio no solo afecta a la iniciativa de sector privado sino también el sector público se adaptan a los cambios, porque la atención de los administrados es la obtención de rentabilidad de demandas que hacen los administrados, por ello CMI en este tipo de organizaciones tiene objetivos similares, puesto que la relación entre los factores clave de cada perspectiva, la priorizará a los administrados finales, tal y como se comprueba en la organizaciones.

3.3. Marco conceptual

a) Accesible

Acceder fácilmente, comprensible e inteligible a las informaciones que genera o posee la administración pública, cualquier ciudadano de la circunscripción puede acceder de forma física o virtual, dentro del marco de la transparencia y acceso a la información pública.

b) Capacidad de respuesta

Cottle (1991), la capacidad de respuesta se define como la disposición y habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera oportuna y efectiva, ofreciendo respuestas rápidas y adecuadas a sus requerimientos.



c) Capacitación

Chiavenato (2020), la capacitación es un proceso educativo breve y planificado, diseñado de manera sistemática y organizada, mediante el cual los individuos adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias específicas en línea con metas bien definidas.

d) Competencias

Competencia se refiere a la habilidad completa que una persona tiene para emplear conocimientos, habilidades, actitudes y valores en situaciones específicas de manera eficaz y eficiente, contribuyendo al cumplimiento de objetivos o metas establecidas.

e) Competitividad

Porter (1985) Indica que la competitividad es la capacidad de una empresa para fabricar y comercializar productos con ventajas superiores en precio, calidad y oportunidad en comparación con sus competidores.

f) Compromiso

Meyer et al. (1993), se describe como un estado psicológico que explica la conexión entre una persona y una organización, y cómo esta conexión afecta la decisión de permanecer o dejar de ser parte de la misma.

g) Comunicación

Martínez y Nosnik (1988) se describe como un estado psicológico que explica la conexión entre una persona y una organización, y cómo esta conexión afecta la decisión de permanecer o dejar de ser parte de la misma.

h) Conectividad al medio digital

Watts (2006) considera que las sociedades están interrelacionadas; esta interconexión no solo se debe a avances tecnológicos, sino también a los desafíos inherentes y vulnerabilidades propias de la especie humana.

i) Coordinación

Watts (2006), considera que la coordinación es central en la ciencia de las redes, siendo fundamental para las relaciones dentro de ellas, ya que implica la sincronización de sus componentes o nodos. Este atributo permite comprender cómo interactúan los diversos nodos en cualquier entorno de red.



j) Departamentalización

Hellriegel y Slocum (1998), la departamentalización como el proceso de dividir las tareas y asignarlas a grupos especializados dentro de una organización, además de establecer normas para la ejecución de dichas tareas.

k) División de tareas

Smith afirmaba que, mediante la división del trabajo, los trabajadores adquirirían mayor habilidad y destreza en sus labores. Además, los trabajadores especializados tenían mayores oportunidades de innovar máquinas que incrementarían la eficiencia de las tareas que desempeñaban regularmente.

l) Eficiencia

Chiavenato (2020), define la eficiencia como la habilidad para identificar metas adecuadas y realizar las acciones necesarias en beneficio óptimo de las organizaciones, implicando el uso adecuado de los recursos disponibles.

m) Empatía

(Goleman, 1995), la empatía es la disposición de una persona para identificar las emociones en los demás, lo cual implica la capacidad de comprender los sentimientos de otras personas y de interpretar sus señales no verbales.

n) Equipos

Hellriegel y Slocum (2004), el equipo se define como un grupo reducido de personas que poseen habilidades, conocimientos y cualidades complementarias, comparten metas de rendimiento comunes y colaboran entre sí de manera solidaria y responsable.

o) Fiabilidad

La fiabilidad se define como la medida que señala el nivel de error, tanto aleatorio como sistemático, que es inherente a cualquier tipo de medición. En consecuencia, la confiabilidad de un instrumento se refiere a la capacidad de reproducir una medición con un valor casi idéntico en cada ocasión que se realiza.

p) Jerarquía

Jerarquización implica organizar o clasificar según rangos o categorías específicas. En este proceso, ciertos elementos ocupan posiciones superiores o más prominentes que otros, estableciendo un orden basado en jerarquías definidas.

q) Liderazgo

Stoner y Wankel (1994), el liderazgo se define como el proceso en el cual los administradores intentan influir en sus empleados de manera interpersonal para alcanzar metas laborales específicas.



r) Motivación

Santrock (2002), la motivación se define como el conjunto de factores que impulsan a las personas a comportarse de determinadas maneras; el comportamiento motivado se caracteriza por ser enérgico, dirigido y sostenido.

s) Objetivo

Certo (1984), los objetivos organizacionales son los propósitos que busca alcanzar el sistema de gestión de una organización abierta. Estos objetivos se orientan hacia metas específicas y se utilizan medios adecuados para alcanzarlos, reflejando así el propósito fundamental de la organización.

t) Pertinencia

Martuscelli y Martínez (2002), el concepto de pertinencia abarca tanto las necesidades sociales como las individuales, enfatizando que debe existir un alto grado de correspondencia con estas necesidades.

u) Recursos humanos

Davis y Werther (1991), La gestión de recursos humanos se describe como el campo práctico que aborda la naturaleza de las relaciones laborales y el conjunto de decisiones, acciones y temas relacionados con dichas relaciones.

v) Servicio

En el contexto económico, un servicio se define como una acción o serie de actividades destinadas a satisfacer una necesidad particular de los clientes, ofreciendo un producto intangible y adaptado personalmente. Los servicios implican un intercambio en el cual las necesidades de quienes los buscan están integradas en el proceso de ofrecimiento y recepción.

w) Tecnología digital

La tecnología digital abarca herramientas, sistemas y dispositivos que pueden generar, crear, almacenar o procesar datos. Además, las capacidades de procesamiento y lógica de estas tecnologías se activan mediante microprocesos programados para ejecutar diversas funciones.

x) Tolerancia

Canto-Sperber (1996), señala que la tolerancia consiste en abstenerse de intervenir en las acciones y opiniones de otras personas cuando esas opiniones y acciones nos parecen desagradables o no concuerdan con nuestro punto de vista.



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Los autores Sánchez y Reyes (2002), La exploración de nuevos conocimientos y campos de investigación sin fines prácticos específicos tiene como propósito recolectar información sobre la realidad para enriquecer el conocimiento científico y descubrir principios y leyes (p. 18) a continuación, se presentan algunos criterios de investigación básica incluidos en el presente informe de tesis.

El estudio se llevó a cabo utilizando el tipo de investigación básica, lo que permitió profundizar el caudal del conocimiento de la línea de investigación; de esta manera, se logró demostrar la relación y asociación entre las variables de desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

4.1.2. Nivel de investigación

Para los autores Hernández et al. (2018), el nivel de la investigación relacional o asociación entre las variables de desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados; para el presente informe de investigación se ha adaptado el nivel de investigación correlacional, para ello en la primera instancia se describe la situación problemática de ambas variables y en segunda instancia se realizó la correlación y asociación de las variables, para ello se asume los datos como de prueba de hipótesis que fue localizado en el trabajo de campo.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación según Hernández et al. (2018) comprende la planificación y estructuración de todas las etapas y procesos necesarios para llevar a cabo un estudio de manera sistemática y rigurosa. Esto incluye la definición clara de los objetivos, la selección de la muestra, la recopilación y análisis de datos, así como la interpretación de los resultados; además, los autores enfatizan en la importancia de utilizar un enfoque



metodológico adecuado que se ajuste a los objetivos y características específicas del estudio, garantizando así la validez y fiabilidad de los hallazgos obtenidos.

4.3. Descripción ética de la investigación

Es en donde se asumió ser responsable en adquirir y procesar datos necesarios que la investigación requiere, en el cual el estudio ha sido obligado ser responsable en la originalidad y en la autenticidad de los datos en que se ha gestionado; además, como investigador evite manipular los datos localizados en las fuentes primarias y en las fuentes secundarias; al respecto, se presentó los datos tal como se ha encontrado en las fuentes y en la unidad de análisis según define el autor Pardinás (1984); gracias a la ética se ha concretizado los datos primarios y secundarios.

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Según las manifestaciones teóricas de Sánchez y Reyes (2002), se trata, que una población en el que esta “accesible, está influenciada por el tiempo y los recursos del investigador y finalmente población accesible extraer la muestra de tal forma que esta represente efectivamente a dicha población” (p. 125).

Tomando en cuenta el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la población de los administrados del Distrito de Challhuahuacho está constituida por un total de 2323 habitantes de la zona urbana, entre el grupo etario de 18 a 64 años de edad.

Tabla 2

Población censada en viviendas particulares, por grupos de edad, según provincia, distrito, área urbana y rural del Distrito de Challhuahuacho y tipo de vivienda

Distrito	de	18 a 29	30 a 44	45 a 64	65 a más	Total
Challhuahuacho	años	años	años	años	años	
Población Urbana	655	1028	513	127	2323	

Nota. Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas

4.4.2. Muestra

Se entiende por muestra una parte representativa de la población objeto de estudio como expresa Bernal (2010), donde afirma que la muestra “es la parte de la



población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161). En seguida se emplea el muestreo probabilístico; donde la muestra de estudio estuvo conformada por 193 administrados de la zona urbana del distrito de Challhuahuacho.

4.4.2.1. Muestreo probabilístico

Muestreo probabilístico como expresa Hernandez et al. (2018), donde indica que es un “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175). En seguida se presenta la fórmula muestral del muestreo probabilístico de la investigación, que con ello se calculó la cantidad de una muestra representativa, en seguida se desarrolló el cálculo muestral.

4.4.2.2. Cálculo del tamaño muestral

Para el cálculo de tamaño muestral expresa Hernandez et al. (2018), en esta parte de la investigación de cálculo muestral se orientó a determinar una muestra donde esté representado a todo el universo o población que es objeto de proceso de investigación de la presente tesis; para ello se procedió a calcular la muestra de 2323 habitantes de la zona urbana entre los grupos etarios de 18 a 64 años de edad.

4.4.2.3. Muestreo de una población finita

Por tanto, se procede a calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N: Población

Z: Nivel de confianza

e: error

P: proporción de la población que muestra la característica de estudio

Q: complemento de p en la población

Procediendo con el cálculo específico de la muestra para el presente estudio se tiene:

Datos:



N = Población (2323)

Z = Nivel de confianza (93%:1.81)

e = Error estándar (0.07)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q= Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{1.81^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2323}{0.07^2 (2323 - 1) + 1.81^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 156 administrados

A pesar de que inicialmente se planificó encuestar a 156 ciudadanos según el cálculo de la muestra, finalmente se logró encuestar a 193. Esto no solo no afecta la representatividad de la población, sino que la hace aún más significativa para lograr los objetivos del estudio. El hecho de haber encuestado a más ciudadanos fortalece la validez de los resultados, ya que se ha ampliado la base de datos y se ha aumentado la diversidad de perspectivas recopiladas.

4.5. Procedimiento

El procedimiento como indica y así como propone en su fundamento teórico de Vara-Horna (2015), donde señala una vez elegido el diseño de investigación adecuado y la muestra pertinente de acuerdo con el problema de estudio, la siguiente fase implica la planificación de la recolección de datos (p. 430). En esta parte del estudio, el procedimiento de investigación se realizará con instrumentos cuantitativos, como es el caso de los softwares estadísticos de Excel y SPSS29.

Se ha garantizado la obtención de datos confiables gracias a la aplicación de procedimientos éticos y normativos. Los datos recolectados son completamente verídicos y fiables para realizar inferencias sobre la investigación o la población estudiada, en este caso, los administrados de la municipalidad. Asimismo, se ha seguido rigurosamente el proceso metodológico recomendado por la universidad en la investigación.

4.6. Técnica e instrumentos

4.6.1. Técnica

Para la presente investigación de estudio de tesis. Donde la técnica utilizada y administrada es la técnica de encuesta, ya que se trató de la técnica de recolección



de datos primarios en el trabajo de campo, así como fundamenta Arias (2016), donde “Es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información, acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específico” (p. 32). Como también tuvo la finalidad de extraer información primaria directamente de los administrados de manera aleatoria, con el procesamiento de datos se convirtió en información.

4.6.2. Instrumentos

Cuestionario en base de Escala Likert en donde se propone a que el instrumento de investigación está en formato de ítems, en este caso Hernández y Mendoza (2018), la escala Likert como conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o desacuerdo en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Todos los reactivos o ítems tienen las mismas opciones de respuestas tanto verbal como numéricamente. Por tanto, en la presente investigación tuvo como el instrumento que se ha utilizado es el cuestionario que estuvo dirigido a los administrados de la Municipalidad de Challhuahuacho.

El instrumento de investigación se procedió a redactar los ítems en función de la escala de Likert Nunca 1, casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5, para todos los ítems se he tomado las mismas escalas de Likert.

Tabla 3

Baremación (desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados)

Descripción	Determinación del ancho del intervalo	Intervalos
Para determinar desarrollo organizacional Total 14 ítems	Max = 70 Min = 14 Rango = 56 K = 3 Total = 56/3 Ancho del intervalo = 19	14 – 33: Inadecuado 34 – 51: Aceptable 52 – 70: Adecuado
Para determinar la dimensión: personas Total 3 ítems	Max = 15 Min = 3 Rango = 12 K = 3 Total = 12/3 Ancho del intervalo = 4	3 – 7: Inadecuada 8– 11: Aceptable 12 – 15: adecuada



Para determinar dimensión 2: tareas Total 4 ítems	Max = 20 Min = 4 Rango = 16 K = 3 Total = 16/3 Ancho del intervalo = 5	4 – 9: Inadecuada 10 – 15: Aceptable 16 – 20: adecuada
Para determinar dimensión 2: equipamiento Total 4 ítems	Max = 20 Min = 4 Rango = 16 K = 3 Total = 16/3 Ancho del intervalo = 5	4 – 9: Inadecuada 10 – 15: Aceptable 16 – 20: adecuada
Para determinar dimensión 2: estructura Total 4 ítems	Max = 15 Min = 3 Rango = 12 K = 3 Total = 12/3 Ancho del intervalo = 4	3 – 7: Inadecuada 8 – 11: Aceptable 12 – 15: adecuada
Para determinar la variable desempeño laboral Total 14 ítems	Max = 70 Min = 14 Rango = 56 K = 3 Total = 56/3 Ancho del intervalo = 19	14 – 33: Bajo 34 – 51: Moderada 52 – 70: Alto
Para determinar dimensión 01 Percepción Total 8 ítems	Max = 20 Min = 4 Rango = 16 K = 3 Total = 16/3 Ancho del intervalo = 5	8 – 19: Baja 20 – 29: Moderada 30 – 40: Alta
Para determinar dimensión 02 Expectativas Total 6 ítems	Max = 25 Min = 5 Rango = 20 k = 3 Total = 20/3 Ancho del intervalo = 6	6 – 14 = Bajo 15 – 22 = Medio 23 – 30 = Alto

4.7. Análisis estadístico

Para análisis estadístico como indica Gamarra y Rivera (2019), en ello esta técnica estadística posibilita la evaluación de la correlación o relación entre dos variables y se utiliza cuando las mediciones se efectúan en una escala ordinal (p. 231). En seguida se presenta los resultados de los diferentes estadísticos que ha garantizado el buen desarrollo de investigación y la prueba de hipótesis.



4.7.1. Confiabilidad y validación del instrumento

El estadístico de Alfa de Cronbach mide la confiabilidad de los ítems, según el autor Hernandez et al. (2014), es la media de la fiabilidad con Alfa de Cronbach, donde asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados; la fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar, a su vez, la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación; con la tabla de rangos se concretiza.

Tabla 4

Rango del modelo alfa de cronbach

Rango		Categoría
0	0.2	Muy baja
0.2	0.4	Baja
0.4	0.6	Moderada
0.6	0.8	Buena*
0.8	1.0	Muy buena

Nota: * En el caso de que el valor obtenido sea mayor que 0.8, se dice que existe fiabilidad; si es inferior, se considera inestable e inconsistente.

Tabla 5

Variable 1 Desarrollo Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	14

Tabla 6

Variable 2 Satisfacción de los administrados

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.891	14

Interpretación

Los resultados de tabla 4 y de tabla 5 de Alfa de Cronbach de cada variable, los cuales muestran el valor de alfa de Cronbach 0.881 variable desarrollo



organizacional, mientras 0.891 de la variable de satisfacción de los administrados, analizando la tabla de rangos de alfa de Cronbach y ambos resultados, se puede precisar que el instrumento que ha utilizado es fiable de manera muy buena, con ello se entendió realizar trabajo de campo a los administrados según la cantidad de la muestra. Por tanto, en ambas variables el alfa de Cronbach es buena lo que indica que es garantía la redacción de los ítems. Mientras la validación del instrumento se procederá con el estadístico de V de Aiken

Tabla 7

Resultados de la validación de expertos

Nº	Expertos	Desarrollo organizacional % de validación	Satisfacción de los administrados % de validación
1	Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio	82%	88%
2	Mgt. Washington Ferro Tillca	80%	84%
3	Mgt. Richard Guerrero Cruz	84%	82%
Total:		82%	85%

Nota. El instrumento se considera válido si el promedio del coeficiente (C) dado por los tres expertos es igual o superior al 70%.

Interpretación:

En la tabla 6, se centralizó un resultado promedio del 82% (0.82) para el instrumento de desarrollo organizacional, lo cual indicó su validez. Asimismo, para la variable satisfacción de los administrados, se obtuvo un resultado del 85% (0.85), superior al promedio del coeficiente de validez de los tres expertos, que fue de 70. Esto indicó claramente la validez del instrumento para ambas variables, lo que garantizó la ejecución del levantamiento de datos en función de la muestra localizada.

4.7.1.1. Prueba de normalidad

Para evaluar la normalidad de las variables de desarrollo organizacional y satisfacción, se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov en una



muestra proyectada de más de 50 administrados. Dependiendo del valor de p obtenido, se seleccionará uno de los estadísticos disponibles.

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo organizacional	.076	193	.009
Satisfacción de los administrados	.072	193	.016

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Los resultados localizados en la tabla 7, sobre la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogórov-Smirnov donde la significancia p-valor = 0.009 y 0.16; lo cual indica que los datos son menores al 5% de margen de error; por tanto, asumiendo la propuesta y los resultados de Kolmogorov-Smirnov se ha utilizada el estadístico para probar la hipótesis el estadístico de Spearman.

4.7.1.2. Prueba de hipótesis

Coefficiente de correlación por rangos de Spearman o coeficiente de correlación de Rho de Spearman y trata de las mediciones de escala ordinal; loa autores Gamarra y Rivera (2019), prescribe donde la investigación se ha tratado la prueba de hipótesis con el estadístico de correlación de Spearman, de esa manera se ha logrado localizar los datos para poder definir y concluir, en el siguiente capítulo se muestra los resultados estadísticos y los resultados inferenciales.



Tabla 9*Correlación de Rho Spearman*

Prueba estadística de Rho de Spearman – Rangos o nivel de correlación	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Martínez y Campos (2015).

C



CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

5.1.1. Análisis de los resultados de datos generales

a) Género

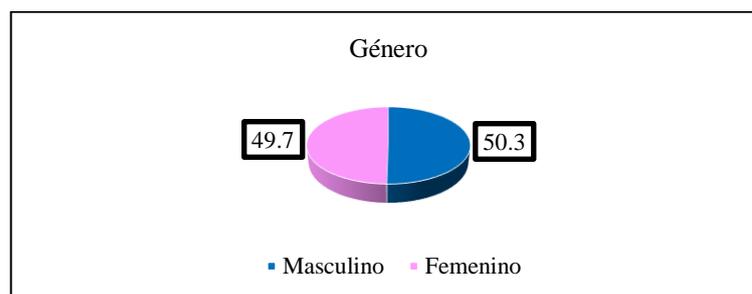
Tabla 10

Género de los administrados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	97	50.3	50.3	50.3
	Femenino	96	49.7	49.7	100.0
Total		193	100.0	100.0	

Figura 1

Género de los administrados



Interpretación

Vista los datos de la tabla 9 y la figura 1; se percibe de los 193 informantes; el 49.7% corresponde al género femenino que usualmente visitan a la municipalidad por diversos motivos de trámite, mientras que el 50.3% de los informantes corresponden al género masculino; el presente indicador significa que ambos géneros concurren ante las instalaciones de la municipalidad para desarrollar diversos trámites administrativos; asimismo, hoy en día se viene superando la desigualdad de género en nuestra sociedad,

cuando hace años solo los varones como jefe de hogar tomaban las decisiones en representación de su familia y las mujeres se abocaban a los que haceres de la casa.

b) Motivo de visita a la municipalidad

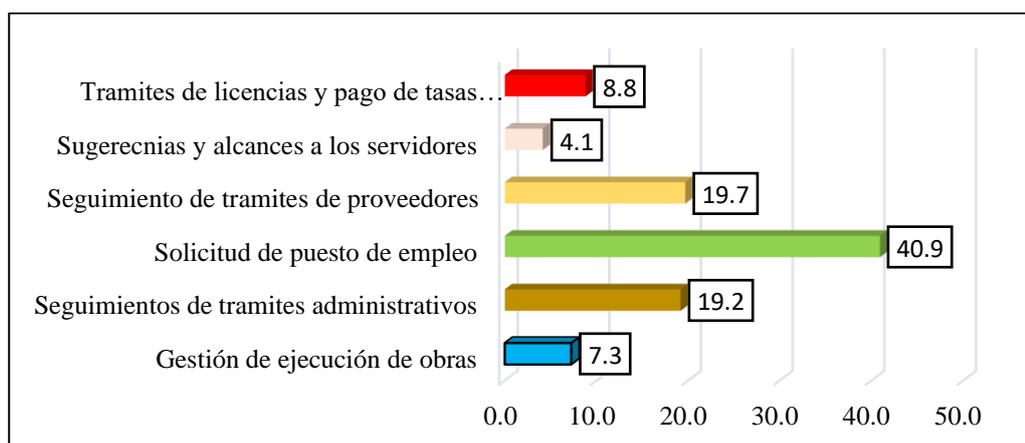
Tabla 11

Motivo por el cuál, acude a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gestión de ejecución de obras	14	7.3	7.3	7.3
Seguimientos de trámites administrativos	37	19.2	19.2	26.4
Solicitud de puesto de empleo	79	40.9	40.9	67.4
Válido Seguimiento de tramites de proveedores	38	19.7	19.7	87.0
Sugerencias y alcances a los servidores	8	4.1	4.1	91.2
Tramites de licencias y pago de tasas conforme al TUPA	17	8.8	8.8	100.0

Figura 2

Motivo por el cual, acude a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho



Interpretación:

Vista los datos de la tabla 11 y en la figura 3; se percibe de los 193 informantes de los pobladores de la zona urbana del Distrito de Challhuahuacho; donde el 7.3% acuden por asuntos de gestión de ejecución de obras públicas en su localidad; mientras el 8.8% de los encuestados indican concurrir por trámites de licencias y a pago de tasas conforme al TUPA; el 4.1% de los administrados acuden a realizar las sugerencias y alcances a los funcionarios y servidores; el 19.7% de los informantes representan a los proveedores de la municipalidad y el 40.9% de los informantes acuden a la municipalidad por motivos de solicitud de un puesto de trabajo; conforme se prescribe en los resultados de la tabla y figura, en su gran mayoría los administrados acuden ante la municipalidad por asuntos laborales, el presente se debe, porque la municipalidad posee con ingentes proyectos en la fase de ejecución por ser una municipalidad de la zona de influencia de la Minera Las Bambas.

5.1.2. Análisis de los resultados descriptivos a nivel de datos agrupados variables y dimensiones

a) Resultados de desarrollo organizacional

Tabla 12

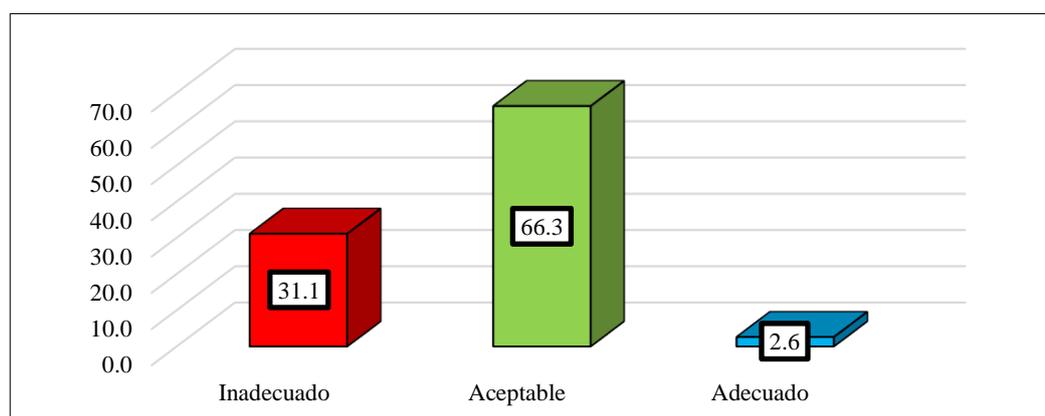
Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (desarrollo organizacional)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	60	31.1	31.1	31.1
	Aceptable	128	66.3	66.3	97.4
	Adecuado	5	2.6	2.6	100.0
Total		193	100.0	100.0	



Figura 3

Porcentaje de resultados desde la percepción de los administrados (desarrollo organizacional)



Interpretación

Vista los datos de la tabla 12 y la figura 4; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; el 66.3% indicó que el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel aceptable en la municipalidad, mientras que el 31.1% lo consideró inadecuado; además, el 2.6% de los encuestados expresó que el desarrollo organizacional es adecuado; la mayoría de los informantes perciben el desarrollo organizacional en un nivel aceptable, lo que sugiere un desempeño adecuado de los servidores municipales, orientado hacia un proceso dinámico y la prestación de servicios públicos pertinentes y este enfoque implica el establecimiento de objetivos y metas institucionales en un contexto cultural.

b) Resultados de satisfacción de los administrados

Tabla 13

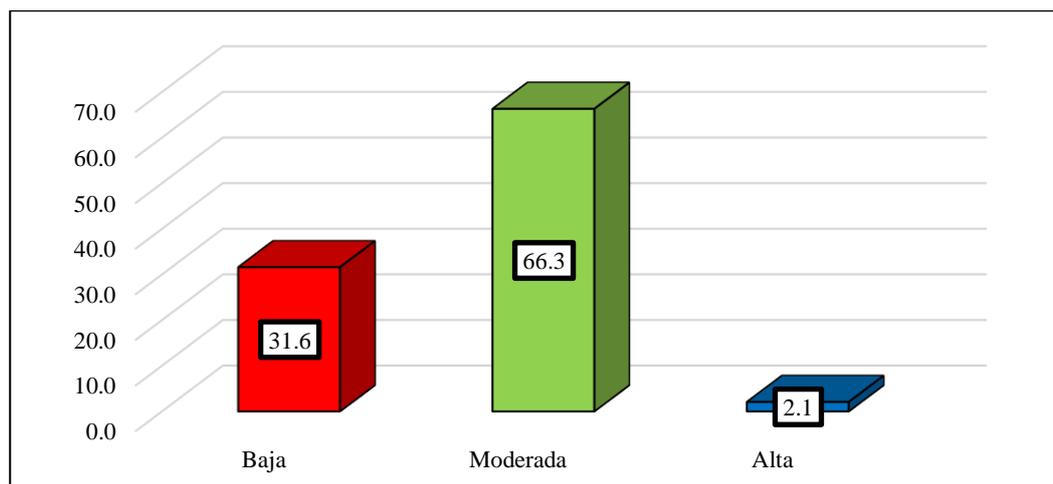
Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Satisfacción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	61	31.6	31.6	31.6
	Moderada	128	66.3	66.3	97.9
	Alta	4	2.1	2.1	100.0
Total		193	100.0	100.0	



Figura 4

Porcentaje de los resultados desde la percepción los administrados (Satisfacción)



Interpretación:

Vista los datos de la tabla 13 y la figura 5; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; donde el 66.3% de los administrados perciben una satisfacción moderada con la atención de los servidores municipales; por otro lado, el 31.6% de los informantes revelan una satisfacción baja, mientras que el 2.1% indicó tener una satisfacción alta con la atención recibida; la satisfacción de los administrados se percibe como moderada, en vista que algunos no reciben respuestas a sus solicitudes en el tiempo establecido y los servidores eventuales pueden no estar alineados con el nivel cultural de los administrados.

c) Resultados de la dimensión personas

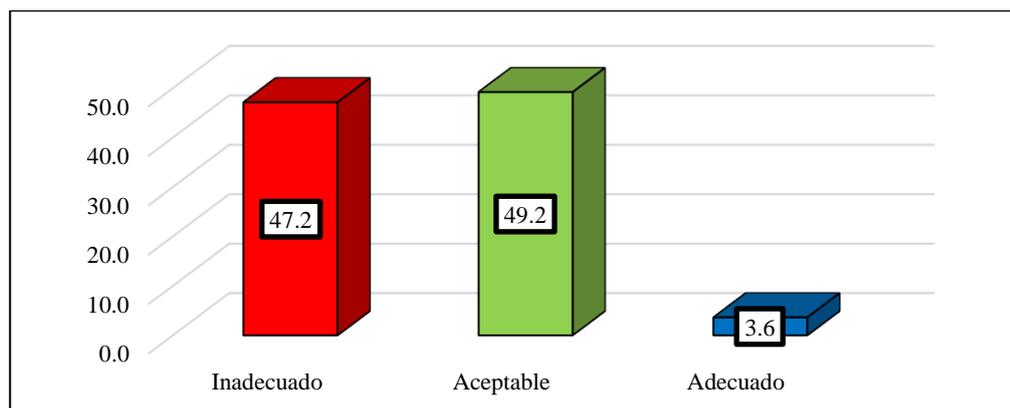
Tabla 14

Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Personas)

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Inadecuado	91	47.2	47.2	47.2
	Aceptable	95	49.2	49.2	96.4
	Adecuado	7	3.6	3.6	100.0
	Total	193	100.0	100.0	

Figura 5

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Personas)



Interpretación

Vista los datos de la tabla 14 y la figura 6; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; donde el 49.2% de los encuestados indican que es aceptable el desarrollo organizacional de las personas, de la misma manera el 47.2% de los encuestados indicaron que el desarrollo organizacional de las personas es inadecuado y el 3.6% de los encuestados indicaron que es adecuado el desarrollo organizacional de las personas; al respecto, los trabajadores casi nunca y algunas veces muestran su compromiso con la institución, algunas veces son capacitados y reconocidos por su desempeño laboral; además, éstos resultados muestran casi nunca y algunas veces poseen con los conocimientos y experiencia para su desempeño en su cargo dentro de la municipalidad.

d) Resultados de la dimensión tareas

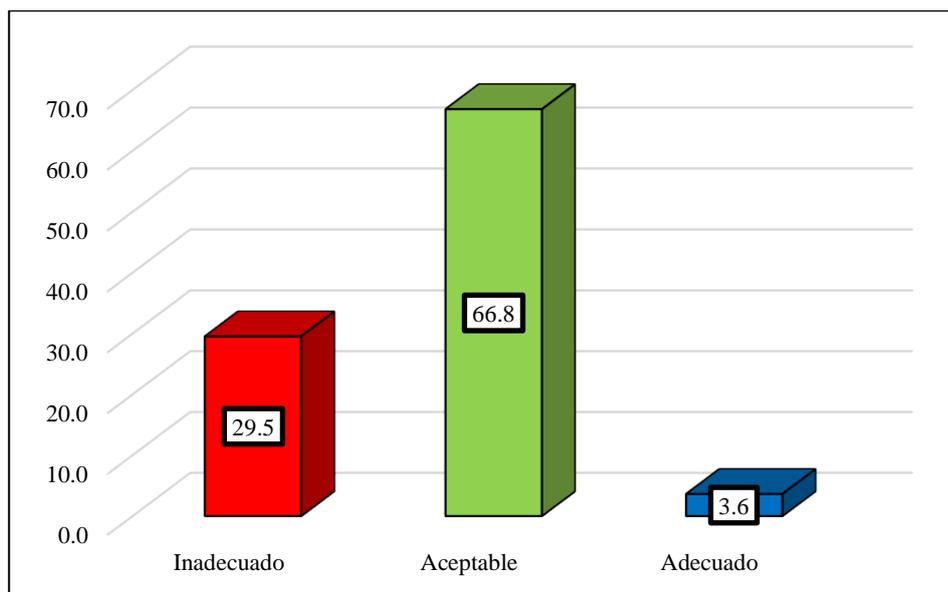
Tabla 15

Frecuencia de los resultados desde la percepción los administrados (Tarea)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	57	29.5	29.5	29.5
	Aceptable	129	66.8	66.8	96.4
	Adecuado	7	3.6	3.6	100.0
	Total	193	100.0	100.0	

Figura 6

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Tarea)



Interpretación:

Vista los datos de la tabla 15 y la figura 7, se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; donde el 66.8% considera que las tareas realizadas por los servidores son aceptables para el desarrollo organizacional, reflejando responsabilidad; por otro lado, el 29.5% perciben que las tareas son inadecuadas, mientras el 3.6% los ve como adecuadas; el presente indicador de los informantes, señalan que las tareas realizadas por los servidores son mayormente aceptables; no obstante, hay indicativos de áreas de mejora, como la adopción de políticas de trabajo pertinentes, la preocupación por la satisfacción de los administrados y el desempeño eficiente y eficaz de los funcionarios en sus funciones.

e) Resultados de la dimensión equipamiento

Tabla 16

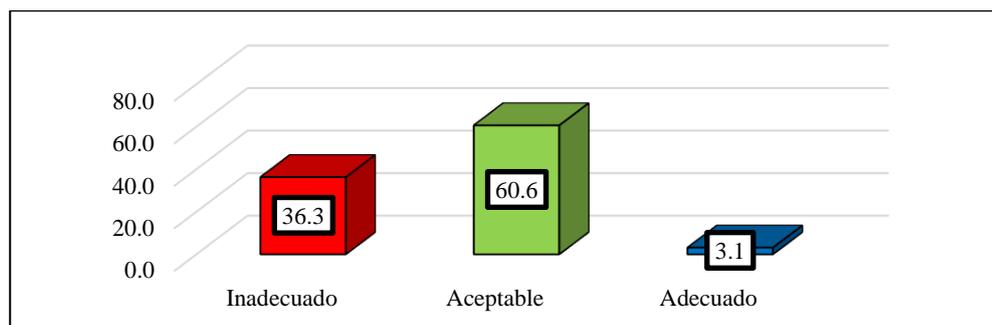
Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Equipamiento)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	70	36.3	36.3	36.3
	Aceptable	117	60.6	60.6	96.9
	Adecuado	6	3.1	3.1	100.0
	Total	193	100.0	100.0	



Figura 7

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Equipamiento)



Interpretación

Vista los datos de la tabla 16 y en la figura 8; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; donde el 60.6% de los informantes señalan que el sistema de equipamiento es aceptable para el desarrollo organizacional, mientras el 36.3% de los encuestados indicaron que el equipamiento es inadecuado para el desarrollo organizacional, mientras el 3.1% de los encuestados respondieron que el equipamiento es adecuado para el desarrollo organizacional; es decir en su gran mayoría los administrados perciben, una inadecuada capacidad instalada y equipamiento con equipos tecnológicos en la municipalidad para brindar los servicios públicos municipales a los usuarios; asimismo, las municipalidades algunas veces disponen con el equipamiento de maquinarias y vehículos en apoyo de las diversas obras en ejecución; en ese mismo sentido, algunas veces la municipalidad tuvo profesionales pertinentes de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo y por último los administrados perciben que algunas veces la municipalidad cuenta con conectividad a los servicios de internet para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo en el contexto de pandemia de Covid-19.

f) Resultados de la dimensión estructura

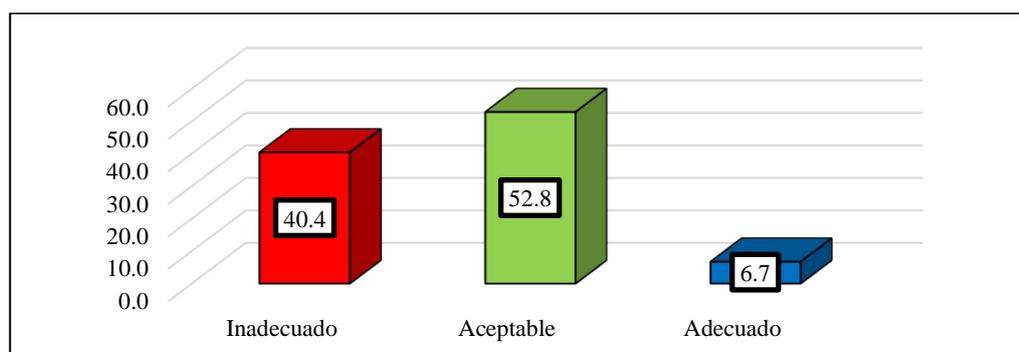
Tabla 17

Frecuencia de resultados desde la percepción los administrados (Estructura (tecnología))

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	78	40.4	40.4	40.4
	Aceptable	102	52.8	52.8	93.3
	Adecuado	13	6.7	6.7	100.0
	Total	193	100.0	100.0	

Figura 8

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Estructura (tecnología))

**Interpretación:**

Vista la tabla 17 y en la figura 9; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho; el 52.80% de los informantes calificaron que la estructura orgánica de la municipalidad es aceptable, significa la estructura orgánica de la municipalidad ha sido diseñado de acuerdo a las normas legales estipulados por la Secretaria de Gestión Pública de la PCM para generar el desarrollo organizacional; de la misma manera el 40.4% de los encuestados indicaron que la estructura orgánica es inadecuada para el desarrollo organizacional y mientras el 6.7% indicaron que la estructura es adecuado para el desarrollo organizacional; se concluye, en su gran mayoría de los administrados perciben casi nunca la municipalidad incentiva a los servidores por su buena

contribución a la entidad, no fomenta interacción entre los directivos y los servidores; finalmente, casi nunca las tareas de cada servidor están bien definidas de acuerdo a los niveles organizacionales establecidos en la estructura organizacional vigente de la municipalidad.

g) Resultados de la dimensión percepción

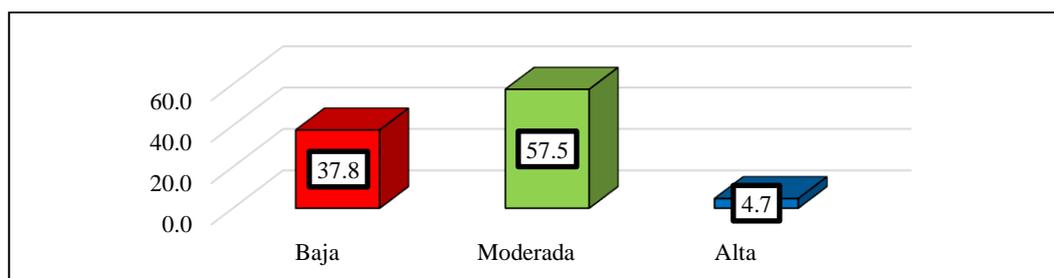
Tabla 18

Frecuencia de los resultados sobre Percepción de los administrados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	73	37.8	37.8	37.8
	Moderada	111	57.5	57.5	95.3
	Alta	9	4.7	4.7	100.0
	Total	193	100.0	100.0	

Figura 9

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Percepción)



Interpretación

Vista los datos de la tabla 18 y de la figura 10; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho, el 57.5% de los encuestados emitieron su percepción de satisfacción a un nivel moderado con la atención de parte de los servidores, mientras el 37.8% de los encuestados han percibido en un nivel baja la satisfacción de los administrados en relación a la atención de los servidores de la municipalidad, mientras el 4.7% de los encuestados percibieron un nivel alta la satisfacción de los administrados con los servicios prestados por los servidores de la municipalidad; en el presente resultado, se evidencia la percepción de los administrados, donde moderadamente los servidores municipales son accesibles, muestran su calidez, capacidad para persuadir, los servidores demuestran sus buenos modales y el principio de la



tolerancia; además, comprenden las necesidades, situaciones, condiciones de los administrados durante la atención; sin embargo, existen servidores donde algunas veces mostraron actitudes discriminadoras; asimismo, muchos de los administrados perciben que algunas veces las quejas por las deficientes atenciones por los servidores no fueron resueltas; finalmente, perciben que la municipalidad casi nunca acondicionan en las instalaciones de la municipalidad la sala de espera para los administrados.

h) Resultados de la dimensión expectativas

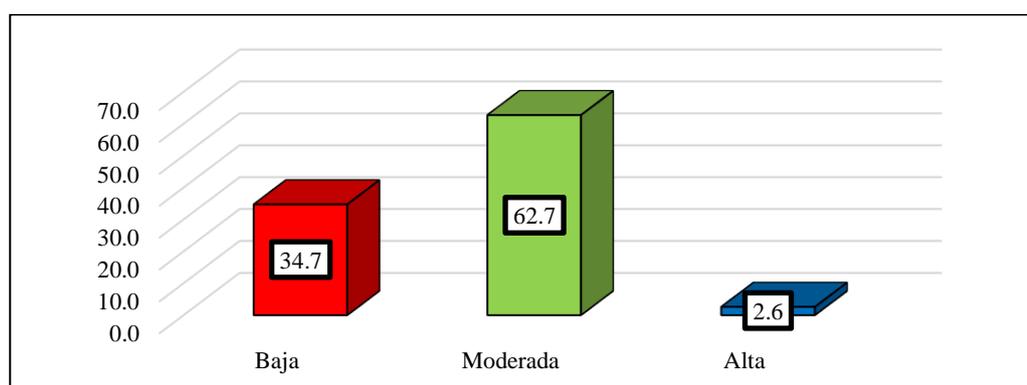
Tabla 19

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Expectativas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	67	34.7	34.7	34.7
	Moderada	121	62.7	62.7	97.4
	Alta	5	2.6	2.6	100.0
	Total	193	100.0	100.0	

Figura 10

Porcentaje de resultados desde la percepción los administrados (Expectativas)



Interpretación:

Vista los datos de la tabla 19 y figura 11; se percibe de los 193 informantes o administrados de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho, el 62.7% de los encuestados indican que su expectativa es moderada a la satisfacción de los administrados, mientras el 34.7% de los encuestados indicaron que las expectativas en la satisfacción de los administrados es baja, mientras el 2.6% de



los encuestados manifestaron que las expectativas en la satisfacción son alta con la atención de los servidores de la municipalidad; es decir los administrados perciben algunas veces los servidores poseen con la capacidad de organización para cumplir con lo solicitado; algunas veces hacen uso de sus conocimiento y cortesía para inspirar confianza y seguridad a los administrados; asimismo, los servidores mostraron su voluntad de colaboración, rapidez y la puntualidad del servicio a los administrados; además, algunas veces los servidores utilizan sus habilidades comunicativas de acuerdo al contexto social a través del idioma quechua y español; algunas veces los servidores son eficientes en hacer uso adecuado de los recursos para la atención a los administrados; finalmente, los servidores son oportunos con la prestación de los servicios públicos a los administrados.

5.1.3. Análisis de las tablas de contingencia

a) Tablas cruzadas entre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados

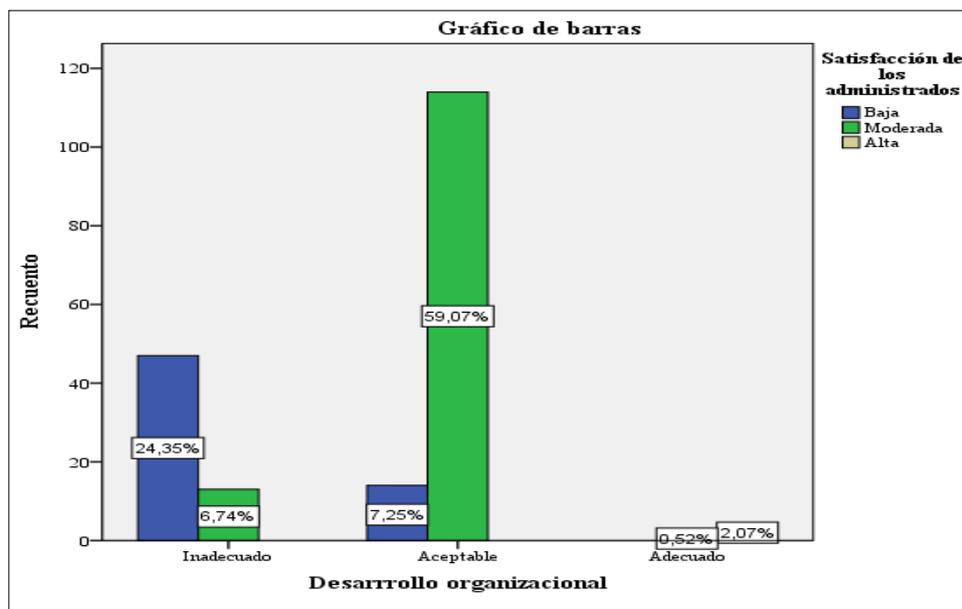
Tabla 20

Frecuencias de tabla cruzada entre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados

		Satisfacción de los administrados				
		Baja	Moderada	Alta	Total	
Desarrollo organizacional	Inadecuado	f	47	13	0	60
		%	24.4%	6.7%	0.0%	31.1%
	Aceptable	f	14	114	0	128
		%	7.3%	59.1%	0.0%	66.3%
	Adecuado	f	0	1	4	5
		%	0.0%	.5%	2.1%	2.6%
Total	f	61	128	4	193	
	%	31.6%	66.3%	2.1%	100.0%	

Figura 11

Porcentaje de tabla cruzada entre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados



Vista los datos de la tabla 20 y figura 12; se percibe de los 193 informantes de la zona urbana del Distrital de Challhuahuacho, existe una coincidencia en que el 59.07% de los encuestados manifestaron que el desarrollo organizacional está en un nivel aceptable y la satisfacción es moderada; asimismo, existe una percepción de 24.35% donde califican el desarrollo organizacional como inadecuado y la satisfacción es baja.

b) Tabla cruzada entre dimensión personas del desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados

Tabla 21

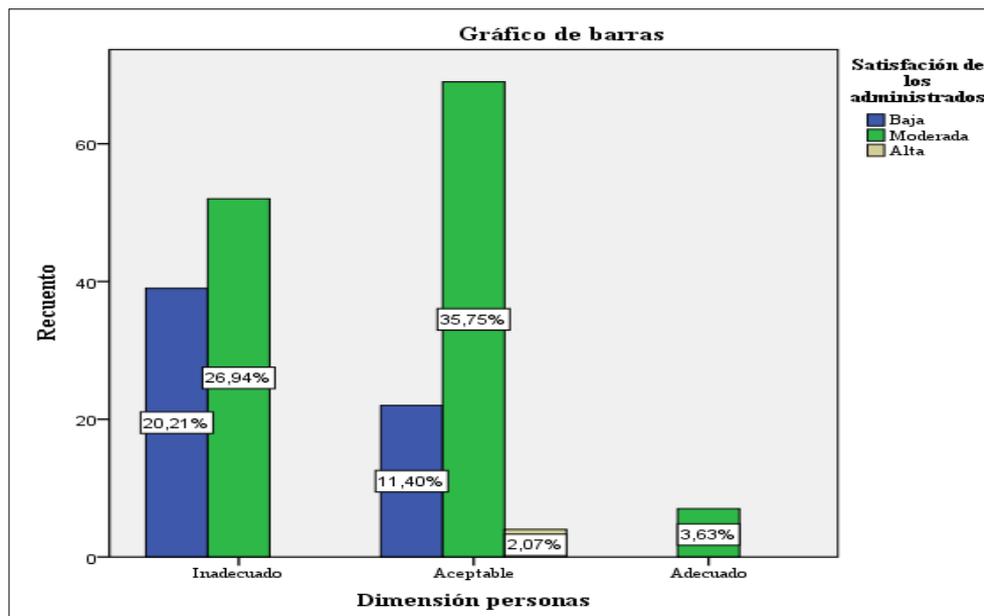
Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados

		Satisfacción de los administrados			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Personas	Inadecuado	f	39	52	0	91
		%	20.2%	26.9%	0.0%	47.2%
Personas	Aceptable	f	22	69	4	95
		%	11.4%	35.8%	2.1%	49.2%
Personas	Adecuado	f	0	7	0	7
		%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%
Total		f	61	128	4	193
		%	31.6%	66.3%	2.1%	100.0%



Figura 12

Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados



Vista los datos de la tabla 21 y figura 13; se indica que de los 193 administrados existe una coincidencia en que el 35.75% de los encuestados manifestaron las personas para el desarrollo organizacional están en un nivel aceptable y la satisfacción es moderada; asimismo, existe concordancia donde el 26.94% califican que las tareas para el desarrollo organizacional son inadecuadas y la satisfacción es moderada.

c) Tabla cruzada entre tareas y satisfacción de los administrados

Tabla 22

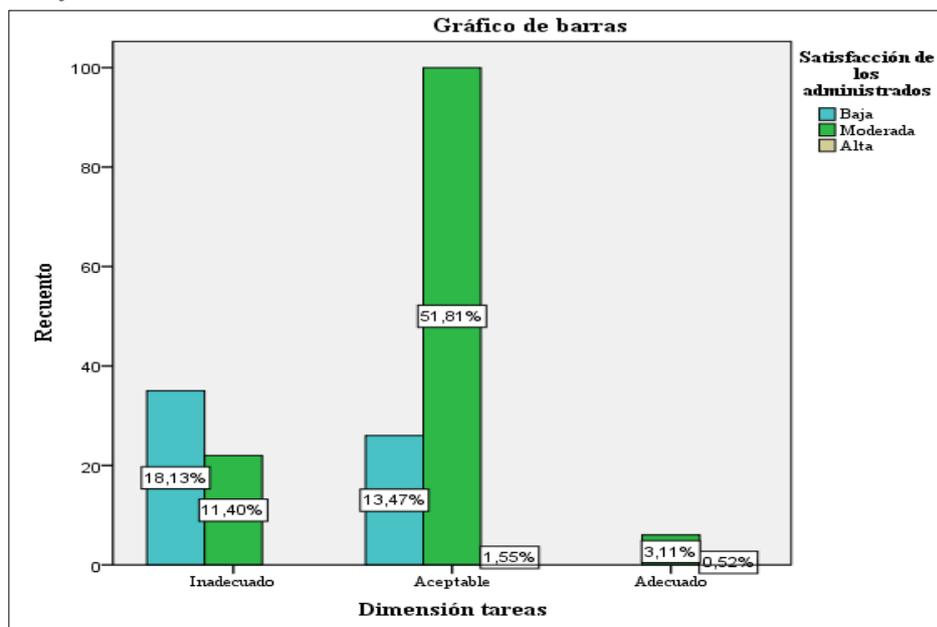
Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión tareas y satisfacción de los administrados

		Satisfacción de los administrados				
		Baja	Moderada	Alta	Total	
Tareas	Inadecuado	f	35	22	0	57
		%	18.1%	11.4%	0.0%	29.5%
	Aceptable	f	26	100	3	129
		%	13.5%	51.8%	1.6%	66.8%
	Adecuado	f	0	6	1	7
		%	0.0%	3.1%	0.5%	3.6%
Total	f	61	128	4	193	
	%	31.6%	66.3%	2.1%	100.0%	



Figura 13

Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión personas y satisfacción de los administrados



Vista los datos de la tabla 22 y figura 14; se indica que de los 193 administrados existe una coincidencia en que el 51.81% de los encuestados califican que las tareas para el desarrollo organizacional están en un nivel aceptable y la satisfacción es moderada; asimismo, existe concordancia donde el 18.13% califican que el desarrollo organizacional es inadecuado y la satisfacción es baja.

d) Tablas cruzadas entre dimensión tecnología del desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados

Tabla 23

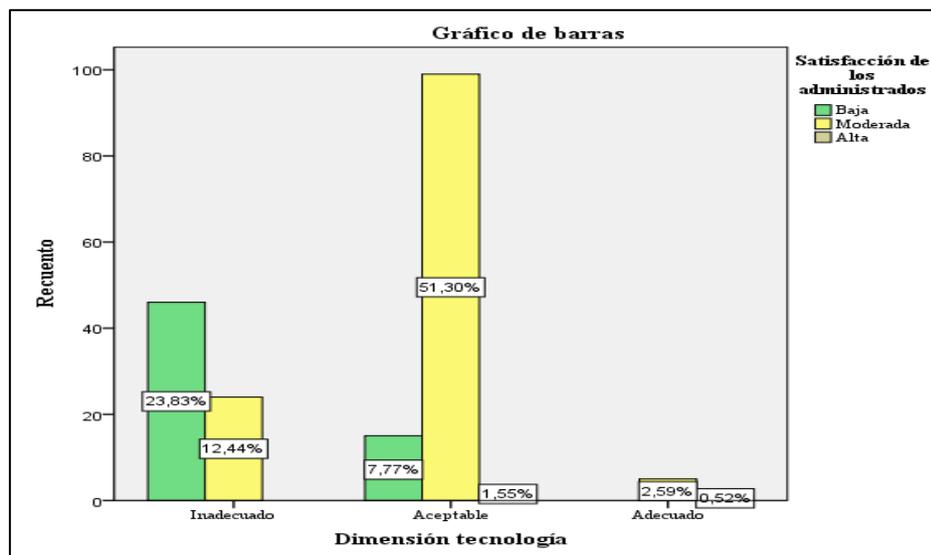
Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión tecnología y satisfacción de los administrados

		Satisfacción de los administrados			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Tecnología	Inadecuado	f	46	24	0	70
		%	23.8%	12.4%	0.0%	36.3%
	Aceptable	f	15	99	3	117
		%	7.8%	51.3%	1.6%	60.6%
	Adecuado	f	0	5	1	6
		%	0.0%	2.6%	0.5%	3.1%
Total	f	61	128	4	193	
	%	31.6%	66.3%	2.1%	100.0%	



Figura 14

Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión tecnología y satisfacción de los administrados



Vista los datos de la tabla 23 y figura 15; se indica que de los 193 administrados existe una coincidencia en que el 51.30% de los encuestados califican que la tecnología del desarrollo organizacional está en un nivel aceptable y la satisfacción es moderada; asimismo, existe concordancia donde el 23.83% califican que la tecnología para el desarrollo organizacional es inadecuada y la satisfacción es baja.

e) Tablas cruzadas entre estructura del desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados

Tabla 24

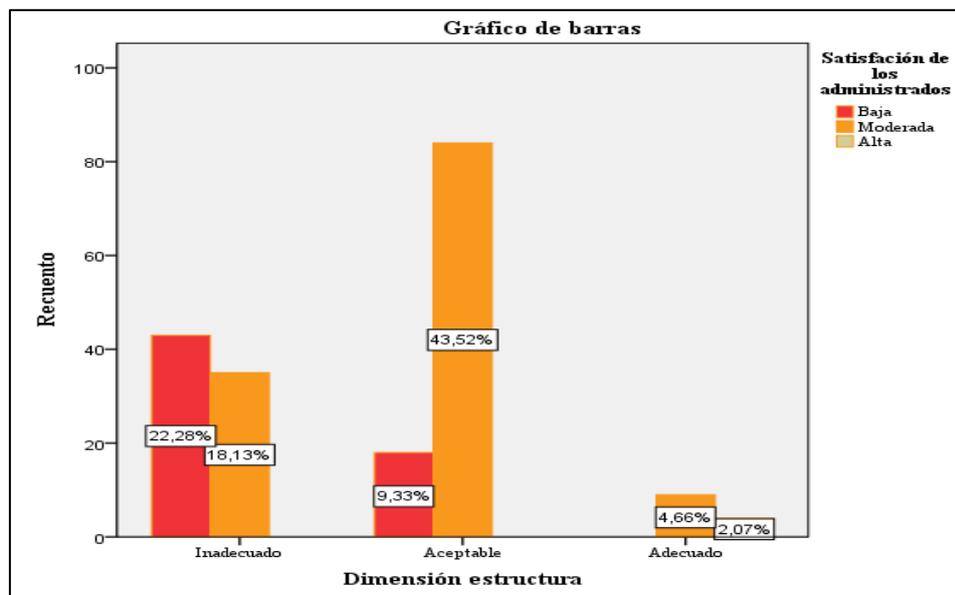
Frecuencia de resultados de tabla cruzada entre dimensión estructura y satisfacción de los administrados

		Baja	Moderada	Alta		
Estructura	Inadecuado	f	43	35	0	78
		%	22.3%	18.1%	0.0%	40.4%
	Aceptable	f	18	84	0	102
		%	9.3%	43.5%	0.0%	52.8%
	Adecuado	f	0	9	4	13
		%	0.0%	4.7%	2.1%	6.7%
Total	f	61	128	4	193	
	%	31.6%	66.3%	2.1%	100.0%	



Figura 15

Porcentaje de resultados de la tabla cruzada entre dimensión estructura y satisfacción de los administrados



Vista los datos de la tabla 24 y figura 16; se indica que de los 193 administrados existe una coincidencia en que el 43,52% de los encuestados califican que la estructura para el desarrollo organizacional está en un nivel aceptable y la satisfacción es moderada; asimismo, existe concordancia donde el 22,28% califican que la estructura para el desarrollo organizacional es inadecuada y la satisfacción es baja.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Coeficiente de correlación HG.

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

HG(o): Desarrollo organizacional NO se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

HG (a): Desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0,93

α = 0,07 margen de error

Paso 3: Prueba de correlación

No paramétrica: entonces Spearman

Paso 4: Criterio de decisión

Si p- valor $< 0,07$ se rechaza la H(o)

Si p – valor $>0,07$ se acepta la H0 y se rechaza la H(a)

Tabla 25

Correlaciones de Desarrollo organizacional - la satisfacción de los administrados HG

		Satisfacción		
		Desarrollo		de los
		organizacional		administrados
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,848**
		p – valor		.000
		N	193	193
	Satisfacción de los administrados	Coeficiente de correlación	,848**	1.000
		p – valor	.000	
		N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

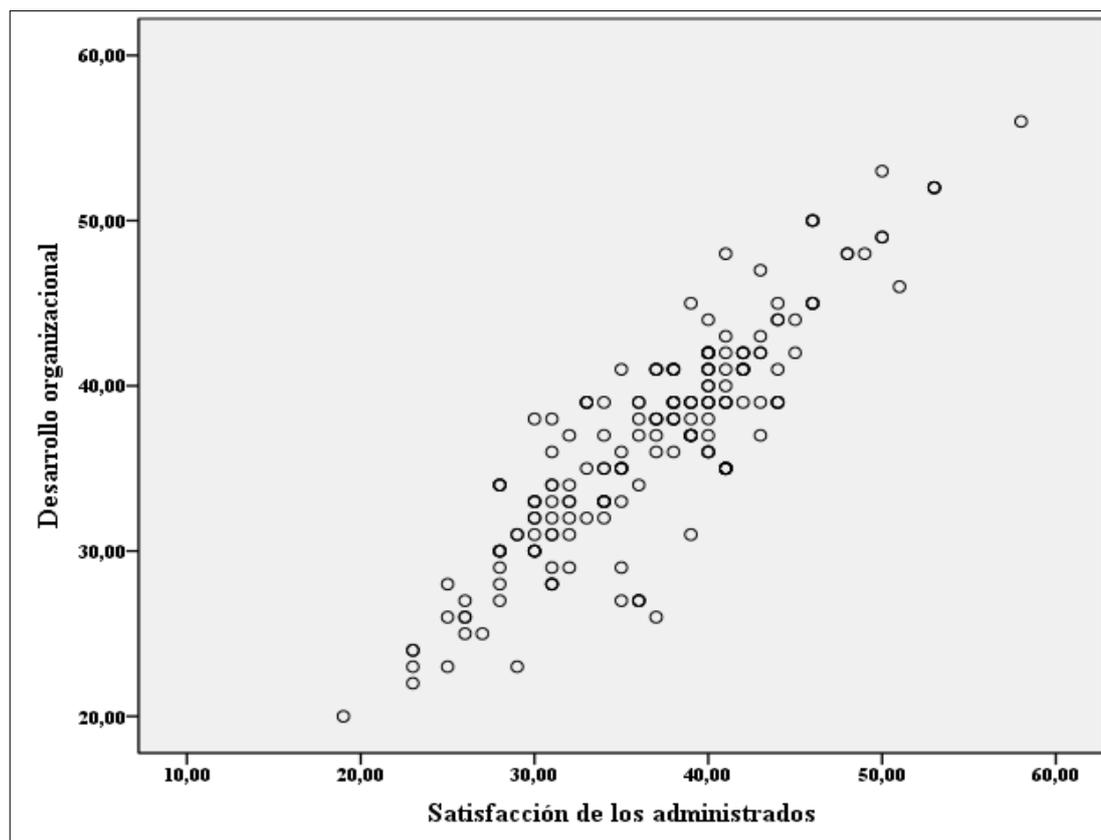
Interpretación

Vista los datos de la tabla 25 revela una correlación positiva alta (Rho Spearman = 0,848**) entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho; con un p-valor de 0.000, es menor a 0.07, se rechaza la hipótesis nula, respaldando una relación significativa entre ambas variables. Por tanto, se afirma que desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.



Figura 16

Grafico de dispersión entre desarrollo organizacional y satisfacción



5.2.2. Coeficiente de correlación Hipótesis específica 1

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

HG(o): Las personas NO se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

HG (a): Las personas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0,93

$\alpha = 0,07$ margen de error

Paso 3: Prueba de correlación

No paramétrica: entonces Spearman

Paso 4: Criterio de decisión

Si p- valor < 0,07 se rechaza la H(o)



Si $p - \text{valor} > 0,07$ se acepta la H_0 y se rechaza la $H(a)$

Tabla 26

Correlación de las personas - la satisfacción de los administrados HE (1)

		Satisfacción de los Personas administrados		
Rho de Spearman	Personas	Coeficiente de correlación	1.000	,554**
		p – valor		.000
		N	193	193
	Satisfacción de los administrados	Coeficiente de correlación	,554**	1.000
		p – valor	.000	
		N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

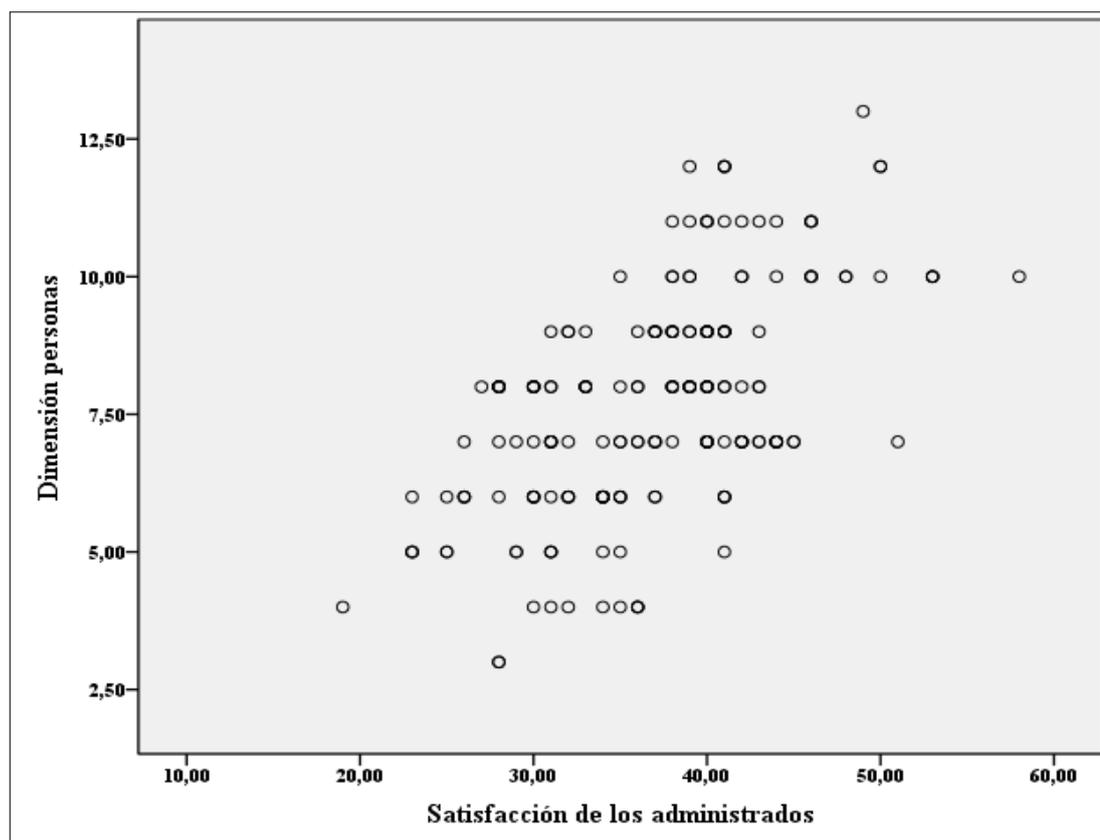
Interpretación

Vista los datos de la tabla 26, se evidencia una correlación positiva moderada (Rho Spearman = 0,554**) entre la participación del personal y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho; el p-valor de 0.000, es inferior a 0.07, respalda la significancia de esta relación, rechazando la hipótesis nula. por tanto, se afirma que las personas se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.



Figura 17

Gráfico de dispersión entre dimensión personas para desarrollo organizacional y satisfacción



5.2.3. Coeficiente de correlación Hipótesis específica 2.

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

HG(o): Las tareas NO se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

HG (a): Las tareas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0,93

$\alpha = 0,07$ margen de error

Paso 3: Prueba de correlación

No paramétrica: entonces Spearman

Paso 4: Criterio de decisión

Si p- valor < 0.07 se rechaza la H(o)

Si p – valor >0.07 se acepta la H0 y se rechaza la H(a)



Tabla 27*Las tareas - la satisfacción de los administrados HE2*

			Satisfacción de	
			Tareas	los administrados
Rho de Spearman	Tareas	Coefficiente de correlación	1.000	,490**
		p – valor		.000
		N	193	193
Rho de Spearman	Satisfacción de los administrados	Coefficiente de correlación	,490**	1.000
		p – valor	.000	
		N	193	193

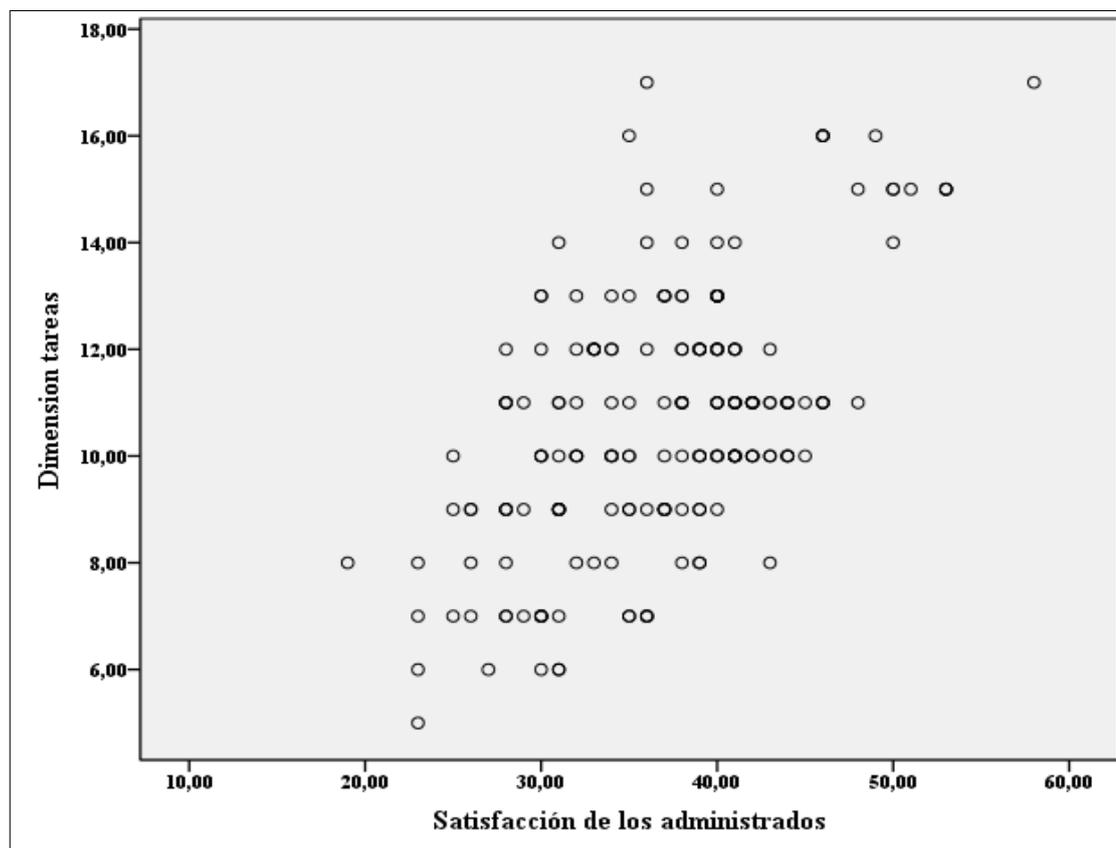
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Los datos de la Tabla 27 indican una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.490**) entre la participación del personal y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. El valor p de 0.015, que es menor a 0.07, respalda la significancia de esta relación al rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre las tareas y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Figura 18

Grafico de dispersión entre la dimensión tareas para el desarrollo organizacional y satisfacción



5.2.4. Coeficiente de correlación Hipótesis específica 3.

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

HG(o): La tecnología se NO relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

HG (a): La tecnología se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0.93

$\alpha = 0.07$ margen de error

Paso 3: Prueba de correlación

No paramétrica: entonces Spearman



Paso 4: Criterio de decisión

Si p - valor < 0.07 se rechaza la H_0

Si p – valor > 0.07 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 28

Correlación tecnología - satisfacción de los administrados HE3

		Satisfacción de los Tecnología administrados		
Rho de Spearman	Tecnología	Coeficiente de correlación	1.000	,702**
		p – valor		.000
		N	193	193
	Satisfacción de los administrados	Coeficiente de correlación	,702**	1.000
		p – valor	.000	
		N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

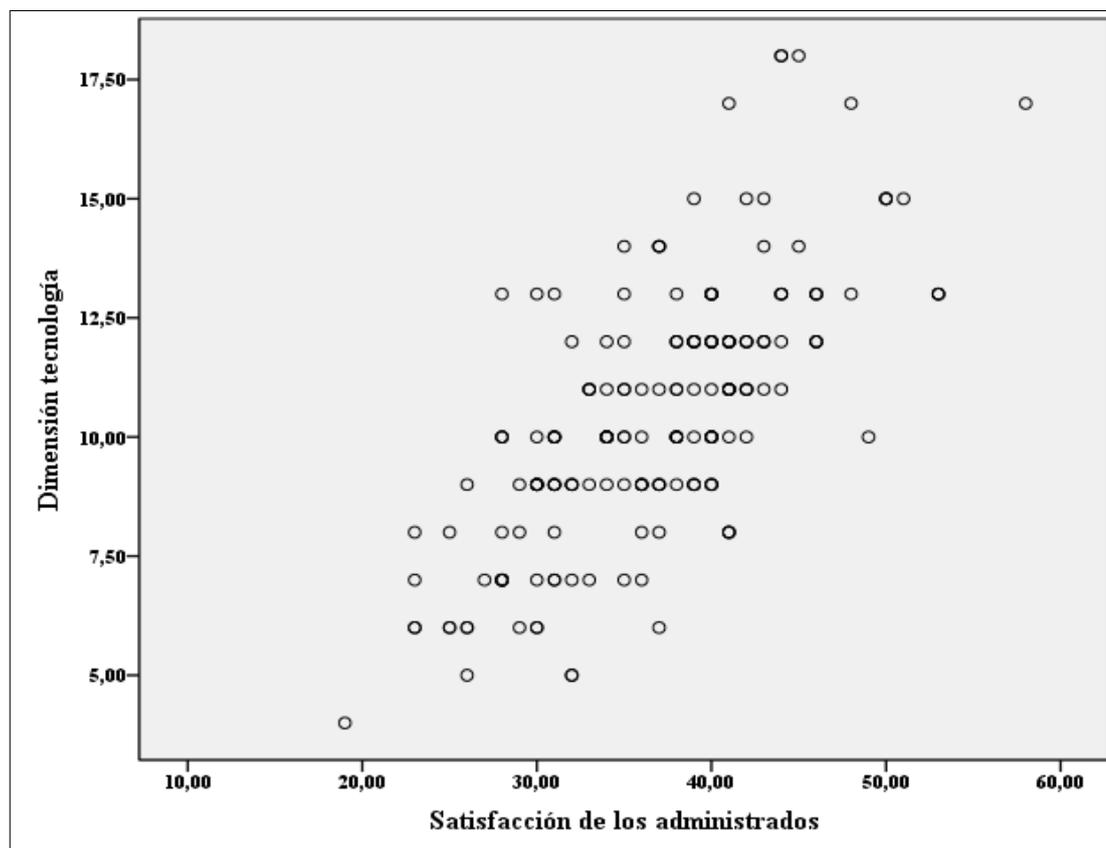
Interpretación:

Según los datos presentados en la Tabla 28, se observa una correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0.702**) entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. El valor p de 0.004, que es menor a 0.07, confirma la significancia de esta relación, respaldando la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que la tecnología se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.



Figura 19

Grafico de dispersión entre la dimensión tecnología para el desarrollo organizacional y satisfacción



5.2.5. Coeficiente de correlación Hipótesis específica 4.

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

HG(o): La estructura NO se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

HG (a): La estructura se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0,93

$\alpha = 0,07$ margen de error

Paso 3: Prueba de correlación.

No paramétrica: entonces Spearman.

Paso 4: Criterio de decisión

Si p- valor < 0,07 se rechaza la H(o).



Si $p - \text{valor} > 0,07$ se acepta la H_0 y se rechaza la $H(a)$.

Tabla 29

Correlación de estructura - satisfacción de los administrados HE4

		Satisfacción de los Estructura administrados		
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000	,599**
		p – valor		.000
		N	193	193
	Satisfacción de los administrados	Coeficiente de correlación	,599**	1.000
		p – valor	.000	
		N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

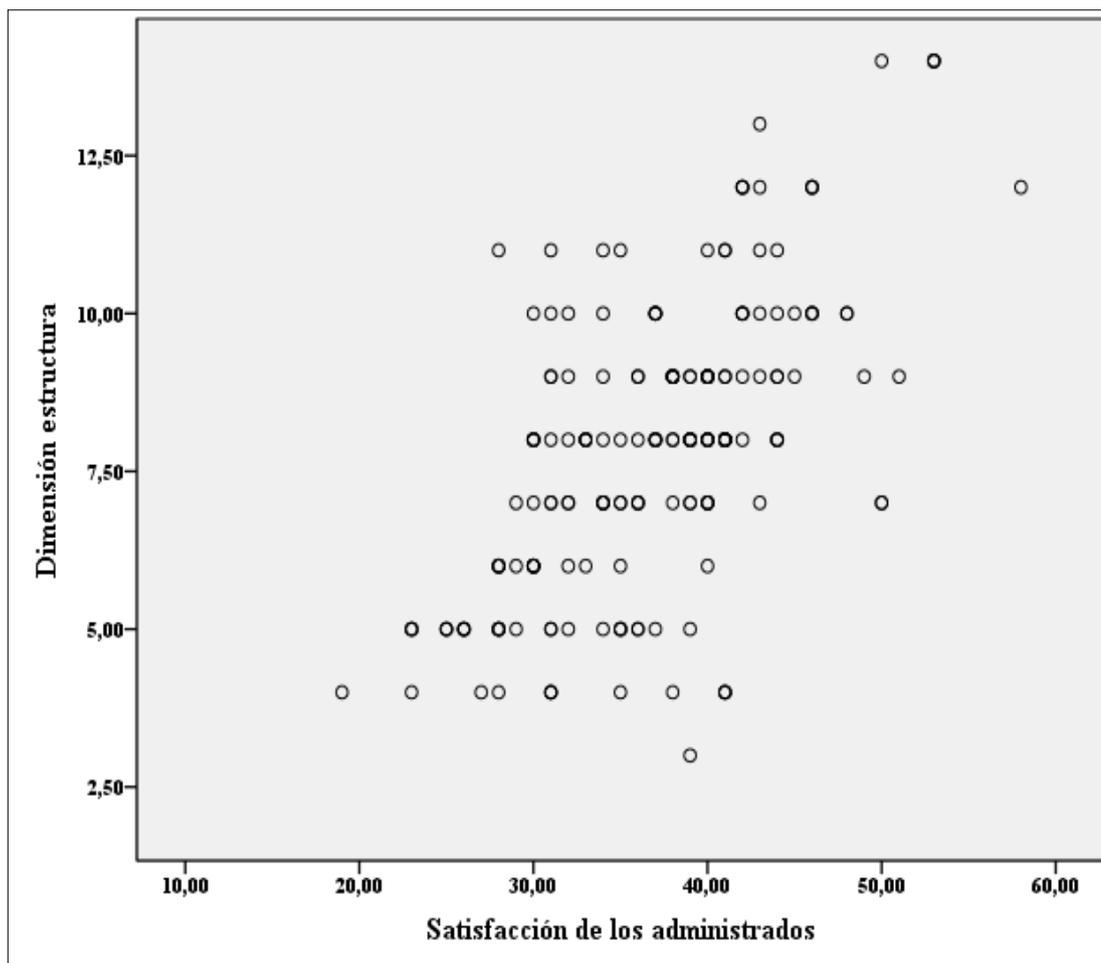
Interpretación:

Vista los datos de la tabla 22, se evidencia una correlación positiva moderada (Rho Spearman = 0,599**) entre la estructura organizacional y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho; el p-valor de 0,004, es inferior a 0.07, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la estructura se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.



Figura 20

Grafico de dispersión entre la dimensión estructura para el desarrollo organizacional y satisfacción



5.3. Discusión

El estudio sobre Desarrollo Organizacional y Satisfacción de los Administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, 2020, se reveló los siguientes hallazgos significativos: según el análisis descriptivo de la percepción de 193 trabajadores, el 66.3% considera que el desarrollo organizacional está en un nivel aceptable; por otro lado el 31.1% de los informantes perciben como inadecuado, mientras que el 2.6% lo evalúa como adecuado; al respecto, la mayoría percibe el desarrollo organizacional como aceptable destaca la importancia de un proceso dinámico y la prestación de servicios públicos pertinente para alcanzar objetivos y metas institucionales en un ambiente cultural adecuado.

Desde esa perspectiva, al contrastar con el estudio realizado por Omayda (2020), se pueden evidenciar ciertas coincidencias en los resultados; en su tesis el autor Omayda



identificó que el 51% de los encuestados consideraron que el desarrollo se encuentra en niveles bajos y medios. Este estudio comparte un enfoque similar, ya que ambos recogen datos desde la percepción de los trabajadores y utilizan la misma metodología. Además, estos resultados encuentran respaldo en la investigación realizada por Álvarez y Delgado (2020), quienes destacaron que el 50% de los artículos científicos se centran en el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores municipales a través de capacitaciones. Asimismo, el 30% se enfoca en el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la gestión, mientras que el 20% menciona la eficiencia y metodologías aplicadas al mapeo de objetivos institucionales. Esta convergencia de hallazgos refuerza la importancia de abordar integralmente el desarrollo organizacional en el contexto municipal; además, destaca debilidades donde las autoridades y responsables de las diversas áreas de la institución deben abordar para fortalecer la eficacia del desarrollo organizacional y por ende, mejorar la satisfacción de los administrados.

En la misma línea, con respecto a la satisfacción, los hallazgos revelan de los 193 informantes, el 66.3% de los administrados expresaron una satisfacción moderada en relación a la atención de los servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Por otro lado, el 31.6% de los encuestados indicaron una baja satisfacción, mientras que el 2.1% manifestó una satisfacción alta con la atención recibida y la satisfacción es moderada a consecuencia de las demoras en las respuestas a solicitudes y a la falta de concordancia cultural entre los servidores eventuales y los administrados; al respecto, se corrobora con el estudio de Omayda (2020), donde confirman la concordancia en los resultados, indicando que la satisfacción se percibe como moderada, lo que sugiere la existencia de diversos factores a considerar; además, resalta la necesidad de fortalecer ciertos aspectos de la satisfacción para cumplir con el desafío de lograr la satisfacción tanto de los trabajadores como de los usuarios. No obstante, se evidencia una diferencia con los resultados obtenidos por el autor Alpízar y Hernández (2015), quienes demostraron que el 93% de los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de los productos que ofrece Estelaris Mueblerías; cabe destacar que este estudio se realizó en una entidad privada, lo que podría explicar la disparidad en los resultados.

Al analizar los resultados a través del análisis inferencial centrado en el objetivo general de identificar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, en el año 2020, se evidencia un nivel de correlación positiva alta,



representada por $\rho = 0.848^{**}$. Al examinar la significancia, se observa que el p-valor es 0.000, es menor a 0.05. Estos hallazgos respaldan la hipótesis formulada, refiriendo de manera concluyente que existe una relación significativa y positiva entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados en la referida entidad municipal.

Los resultados de esta investigación coinciden con los hallazgos del autor Omayda (2020), quien también evidenció una relación significativa y positiva entre el desarrollo organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo un Rho de Spearman de 0.79 con un nivel de significancia de $(0,000 < 0,05)$. Además, otros estudios, como el de autor Riqueros (2017), examinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huaylas, evidenciaron una buena correlación con un coeficiente de correlación de 0.626 ($r=0,626$). Esto sugiere que cambios en la calidad de servicio afectan la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad; en el mismo sentido, Vivanco (2023) destacó una correlación alta entre Dirección estratégica y desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.856, con un nivel de significancia p igual a 0.000, menor a 0.05%. Estos resultados respaldan la noción de una correlación positiva y significativa entre estas variables en la institución. Por otro lado, Quispe (2018) estableció una correlación positiva baja entre variables específicas según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo un resultado de 0.370** con una significancia bilateral de 0.01. Aunque baja, esta correlación indica una relación positiva entre los factores específicos estudiados. Estos diversos estudios, en diferentes contextos, resaltan la importancia de considerar y fortalecer la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción en instituciones públicas. A pesar de la diversidad en los resultados, estos estudios son determinantes para comprender cómo diversos factores pueden relacionarse con la satisfacción, proporcionando conocimientos valiosos para orientar intervenciones y políticas efectivas dentro del desarrollo organizacional. de la misma manera la investigación de Acosta (2021) no se aproxima a los resultados.

Los resultados de los antecedentes, al llegar coincidir con los resultados de la presente investigación, lo evidencian el desarrollo organizacional tiene correlación de manera positiva alta con satisfacción de los administrados en la municipalidad, donde las personas contribuyen a responder a la percepción de los administrados y a sus respectivas expectativas de los administrados que acuden por diversos motivos como son seguimiento



de trámites administrativos, solicitud de empleo, seguimiento de los tramites como proveedores.

Desde esa perspectiva y considerando los objetivos específicos, el primer objetivo se logró, confirmando una relación positiva moderada entre el desarrollo organizacional del personal y la satisfacción de los administrados de la municipalidad; el p-valor de 0.000, es menor a 0.05 y el indicador Rho Spearman de 0.554 respaldan la correlación positiva moderada. El segundo objetivo también se alcanzó, identificando una relación significativa positiva moderada entre las tareas realizadas por los servidores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, en 2020; el p-valor de 0.000, es menor a 0.05 y un indicador Rho Spearman de 0.490 sustentan a esta relación; en cuanto al tercer objetivo, se determinó una relación significativa positiva alta entre la tecnología y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, en 2020; el p-valor de 0.000, es menor a 0.05 y el coeficiente de Rho Spearman de 0.702 respaldan esta conclusión y el cuarto objetivo específico también se logró al identificar una relación significativa positiva moderada entre la estructura y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, en 2020 donde el p-valor de 0.000, es menor a 0.05 con el coeficiente de Rho Spearman de 0.599 apoyan este hallazgo.

En comparación con otros estudios, se observa que no se encontraron investigaciones previas con un enfoque similar, debido a la limitada información a nivel de variables. Esta falta de estudios previos contribuye a la apertura y profundización de este tema relevante en el ámbito organizacional; a pesar en las instituciones públicas resulta difícil implementar cambios de manera oportuna debido a su naturaleza burocrática y su tendencia a desempeñarse lentamente, la necesidad de adaptarse a los cambios contextuales y otros factores siguen siendo imperativas.

Sin embargo, se verificó la existencia de otros estudios relacionados con el tema de estudio que también abordan la satisfacción; para el autor Pacotaípe (2021) encontró una correlación positiva moderada de 0.684 entre servicio digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi, Ayacucho; en el mismo sentido, el autor Riqueros (2017) identificó una buena correlación de 0.626 entre calidad de servicio y satisfacción en la



Municipalidad Provincial de Huaylas; el presente resultados coinciden con los resultados del autor Acosta (2021), quien no encontró relación entre remuneraciones justas y productividad, a pesar los enfoques difieren, esta amplia mirada contribuye a comprender la complejidad del desarrollo organizacional y la satisfacción.

El análisis teórico proporciona una base sólida para comprender y discutir los resultados del estudio sobre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados; se exploraron varias teorías relevantes, cada una aportando una perspectiva única al tema.

Las teorías revisadas proporcionan una visión integral del desarrollo organizacional y su relación con la satisfacción de los administrados; el autor Chiavenato (2009) destaca la importancia del entrenamiento de la sensibilidad y la asesoría del proceso, subrayando relevante la capacitación y asesoría en el contexto del desarrollo organizacional; asimismo, King y Anderson (2003) enfocan la atención en las personas como el eje central del desarrollo organizacional, resaltando la complejidad de las dinámicas humanas en el ámbito organizacional; este enfoque resalta la necesidad de comprender y abordar las dimensiones humanas para lograr un desarrollo organizacional efectivo.

Por otro lado, la teoría de la expectativa del autor Figueroa et al. (2004), enriquece la comprensión al reconocer que la relación entre esfuerzo y actividades está influenciada por diversos elementos contextuales, aportando matices esenciales para entender las complejidades en el entorno organizacional. Además, Guízar (2013) y King y Anderson (2003) proporcionan conocimiento sobre el desarrollo organizacional basado en la conducta humana y el diseño del trabajo, destacando la importancia de comprender cómo las personas se relacionan con sus funciones y cómo el diseño del trabajo afecta diversas dimensiones laborales; además, la tecnología, según King y Anderson (2003), añade otra dimensión crucial al considerar su complejidad y su impacto en la eficiencia y efectividad organizacional; el presente resalta la importancia de abordar la integración de la tecnología en el ámbito laboral como componente clave del desarrollo organizacional.

En cuanto a las bases teóricas del desarrollo organizacional, el autor Barrales (2018) destaca el modelo desarrollo organizacional de las 7S, refiere la necesidad de alinear elementos fuertes y blandos para garantizar la efectividad y eficiencia; los resultados de Roncal (2018) enfatizan la importancia de la comunicación efectiva, especialmente en las jerarquías superiores; asimismo, el autor Robbins (2002) sugiere un sistema para que los trabajadores estén sujetos a las órdenes de la alta gerencia, mientras que las teorías de



King y Anderson (2003) vinculan el desarrollo organizacional con cambios en la estructura, comprendiendo un sistema de cuatro dimensiones: estructura, tecnología, persona o tarea.

En conclusión, las teorías revisadas contribuyen significativamente al entendimiento de los resultados del estudio sobre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados donde los aspectos humanos, tecnológicos, de diseño de trabajo y estructurales, proporcionando un marco comprensivo para abordar las complejidades del desarrollo organizacional; este enfoque multidimensional es esencial para diseñar estrategias efectivas que impulsen el desarrollo organizacional y mejoren la satisfacción de los administrados.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se identificó una relación significativa positiva alta entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, en 2020. Esto se respalda con un valor p de 0.000, siendo menor a 0.05, y un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.848.
- Se encontró una correlación significativa y positiva de grado moderado entre el desarrollo organizacional del personal y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, durante el año 2020. Esta conclusión está respaldada por un valor p de 0.000, que es menor que 0.05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0.554.
- Se encontró una correlación significativa y positiva de grado moderado entre las funciones desempeñadas por los servidores y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, durante el año 2020. Esta conclusión está respaldada por un valor p de 0.000, que es menor que 0.05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0.490.
- Se identificó una correlación significativa y positiva de grado alto entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, durante el año 2020. Esta conclusión está respaldada por un valor p de 0.000, que es menor que 0.05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0.702
- Se encontró una correlación significativa y positiva de grado moderado entre la estructura y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, durante el año 2020. Esta conclusión está respaldada por un valor p de 0.000, que es menor que 0.05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0.599.



6.2. Recomendaciones

- Es necesario diseñar políticas en gestión de recursos humanos para el desarrollo organizacional, así como en el perfeccionamiento de las competencias de los servidores para desempeñar tareas de manera más específicas, promover la implementación de equipos de cómputo para automatizar los procesos, asimismo la estructura orgánica y las funciones generales establecidas en el Reglamento de Organizaciones sea implementado con profesionales, técnicos y auxiliares que cumplan el perfil de las plazas vacantes, con estas acciones urgentes los servidores/ras municipales lograran satisfacer las expectativas de los administrado.
- Las municipalidades deben formular periódicamente el plan de desarrollo de personas para fortalecer las capacidades de los servidores/ras que interactúan diariamente con los administrados; asimismo, contratar a los servidores/as a través de concurso público para reclutar con perfil adecuado para garantizar el cumplimiento de las funciones administrativas.
- La municipalidad debe formular y aprobar el Reglamento Interno del Trabajador para establecer los criterios de ingreso de los servidores a la municipalidad, donde el ingreso de los servidores a la administración pública de ser a través de un concurso público y de esta forma garantizar la prestación de los servicios públicos a los administrados.
- Con los hallazgos identificados se recomienda a la administración de los gobiernos locales el equipamiento con tecnologías vigentes para automatizar proceso y brindar un servicio público pertinente a los administrados.
- Se recomienda a la comunidad académica y científica profundizar los conocimientos de desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados en las organizaciones del Estado para fortalecer la gestión de recursos humanos y servir a los administrados a través de la administración de los gobiernos locales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. B. (2021). *Satisfacción Laboral y Productividad del personal de la Gerencia de transporte, tránsito y seguridad vial - Municipalidad Provincial de Trujillo – 2021*. Trujillo: UCV.
- Alpizar & HERNÁNDEZ, J. L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015*. Mexico: universidad autónoma del estado de México.
- Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 995.
- Alvarez, D. J. (2016). *Gobernanza y gestión pública*. Lima.
- Amaros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Lecciones.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- BARRALES, Y. (2018). *Programa intervenciónistas 21 - - desarrollo organizacional- d.o*. Santiago, Chile: universidad finis terrae .
- Bernal, A. C. (2010). *Metodología de la investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.
- Bolaños, R. E. (2012). *Muestra y Muestreo*. Universidad autónoma del estado de Hidalgo.
- Cabral, E. (2019). La comunidad apoyaba a la mina porque la empresa se convirtió en un Estado”. *OJO Público*.
- Castro, V. J. (2022). *Plan estratégico para fortalecer el desarrollo organizacional de la Asociación Hotelera de Jaén*. Jaén: UCV.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: McGREW-Hill.
- (s.f.). *Compromiso Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac 2018*.
- Cruz, M. C. (2010). Aportes del desarrollo organizacional a la administración municipal . *Encrucjada*, 2.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. Mexico: Cengage Learning.
- De la Torre, C. L. (2016). *Investigación de mercados*. Lima: Macro.
- Figuroa Alcántara, H. A., & Ramírez Velázquez, C. A. (2004). *Administración de servicios de información*. Mexico: dgapa.
- Gamarra, E. Y. (2019). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.



- Griffin , R. W., Phillips , J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional admistracion de persona y organizaciones*. Mexico: Learning.
- Guizar, M. R. (2013). *Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones*. Mexico: McGrawHillEducation.
- Haro& Cordova, F. N. (2016). Modelo de satisfaccion. *Gaceta Sansana* , 57 y 58.
- Hernandes Sampieri, R., & Mendoza , P. (2018). *Metodologia de investigacion en la ruta cuantitativa y cualitativa*. Mexico: McWHALLL.
- Hernandez, F. B. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW - HILL / Interamericana editores S.A. DE C.V.
- Huayanave & Haro, T. G. (2015). Modelos de satisfacción: una alternativa viable para mejorar la relación con los clientes. *Gaceta Sansana*, 62 a 64.
- Jimenez, K. (2020). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la Empresa Coomeva EPS Sede Cartagena de Indias*. Colombia: Universidad de Cartagena .
- King , N., & Anderson, N. (2003). *Como adminsitrar la inovacion y el cambio*. Madrid: Learning.
- Murray R, S., & Larry J, S. (2009). *Estadistica*. Mexico: McGraw. Obtenido de https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf
- Omayda, D. (2020). *Desarrollo organizacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas Innova Schools, Lima Norte 2020*. Lima: Universidad César Vallejo .
- Pacotaípe, D. R. (2021). *Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021*. Lima: UCV.
- Pardinas, F. (1984). *Metodologia y Tecnicas de investigacion en ciencias sociales*. Mexico: Siglo XXI editores,s.a. de C.V.
- Pineda, S. A. (2020). *Desarrollo Organizacional en tiempos de Covid-19*.
- Pinto, C. M. (2012). *Desarrollo organizacional*. México.: RED TERCER MILENIO S.C.
- Quintero, Q. J. (2018). *Transparencia y etca de una pyme sostenible*. Bogota.
- Quispe, M. (2018). *Compromiso Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac 2018*. Andahuaylas: UNAJMA.
- Rabanal, C. D. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional en laMunicipalidad de Jesús, Cajamarca*. Lima: ucv.
- Ramirez, M. D. (2021). *Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. Lima: UCV.



- Riqueros, R. J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. PERÚ – Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. P. (2002). *Fundamentos de administracion*. Mexico: S.A.
- Rodriguez, U. (2010). *Manual de control de gestion*. Barcelona: Profit.
- Roncal, M. P. (2018). *EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE AFP HORIZONTE-CAJAMARCA, PERÍODO 2013*. CAJAMARCA, PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.
- Sanchez, C. H., & Carlos, R. M. (2002). *Metodologia y diseño en la investigacion cientifica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Vara, H. A. (2015). *7 pasos de metodologic ade investigacion*. Lima: Macro.
- Vavra, T. G. (2003). *Como medir la satisfaccion del cliente segun la ISO 9001 : 2000*. Madrid.
- Viscarra, F. (24 de Setiembre de 2022). Municipio de Arequipa y problemas internos. *La republica*, pág. 1.
- Vivanco, R. (2023). *Dirección estratégica y desarrollo organizacional de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac- 2020*. Abancay: UNMABA.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

“Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”

Tabla 30

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General ¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?</p> <p>Específicos a) ¿De manera las personas se relacionan con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020? b) ¿Qué relación existe entre las tareas y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de</p>	<p>General Determinar la relaciona entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>Específicos a) Conocer la relación de las personas con la satisfacción de los administrados de la MunicipalidadDdistrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas. b) establecer la relación de las tareas con la satisfacción de los administrados de la</p>	<p>General Desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>Específicos a) Las personas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas. b) Las tareas se relacionan de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de</p>	<p>V1: Desarrollo organizacional</p> <p>V2: Satisfacción de los administrados</p>	<p>Personas</p> <p>Tareas</p> <p>Tecnología</p> <p>Estructura</p> <p>Calidad percibida</p> <p>Confianza</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación Descriptivo correlacional Diseño de investigación No experimental Población: 2323 administrados Muestra: 156 administrados Instrumentos: Cuestionario</p>



<p>Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?</p> <p>c) ¿En qué medida se relaciona la tecnología en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación de la estructura con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>c) Relacionar la relación de la tecnología con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>d) Establecer la relación de la estructura con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p>	<p>Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>c) La tecnología se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p> <p>d) La estructura se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.</p>			<p>Presupuestos/ 13,791.00</p>
---	--	---	--	--	---



Anexo 2. Cuestionario

Cuestionario

Adoptado por: Maricruz Amaro Silva

Estimado (a) participante:

El presente forma parte de una tesis de investigación universitaria de pregrado, siendo el propósito la recopilación de datos para su análisis del informe de tesis intitulada “Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”. La encuesta de percepción es anónima y voluntaria, basado en un cuestionario de preguntas.

Datos generales:

Género: F () M ()

Procedencia del encuestado

Habita en la zona urbana de Challhuahuacho () b) habita en las comunidades del distrito () c) habita en los centros poblados del distrito () d) es proveedor de bienes y servicios a la municipalidad ()

Motivo de visita a la municipalidad distrital de Challhuahuacho

Gestión de ejecución de obras públicas () b) seguimiento de trámites administrativos () c) solicitud de puestos de empleo () d) seguimiento de trámites de proveedores () e) sugerencias y alcances a los servidores () f) tramites de licencias y pago de tasas conforme al TUPA ()

Cargo:



Cuestionario:

Valoración:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre

Ítems sobre desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
1. Se percibe que los funcionarios y directivos de la municipalidad están comprometidos con su trabajo					
2. Se percibe que los trabajadores de la entidad son capacitados y reconocidos por su desempeño laboral					
3. Se percibe que los servidores de la municipalidad poseen con los conocimientos y experiencia para su desempeño en su cargo					
4. Se percibe la municipalidad cuenta con políticas de trabajo que son pertinentes para que cada funcionario pueda responder adecuadamente a sus tareas					
5. Se percibe que la municipalidad se preocupa por la satisfacción de los administrados proporcionando así una adecuada prestación de los servicios públicos.					
6. Se percibe que en la municipalidad los servidores se desempeñan eficientemente en su puesto, lo contribuye al logro de objetivos (reducir brechas)					
7. Se percibe que con el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones contribuye al logro de las metas que se traduce en ejecución de obras u otras actividades donde hay empleo para los ciudadanos					
8. Se percibe que la municipalidad cuenta con el instalaciones, equipamiento y tecnologías digitales para brindar servicios de ciertos tramites en línea					
9. Se percibe que la entidad cuenta con el equipamiento de maquinarias y vehículos en buen estado y que están al servicio de las diversas obras en ejecución					
10. Se percibe que la entidad cuenta con profesionales pertinentes de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo.					



11. La municipalidad cuenta con conectividad a los servicios de internet para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo en el contexto de pandemia de Covid-19.					
12. Se percibe que en la municipalidad existe un buen nivel de coordinación permanente entre todos los servidores					
13. Se percibe que en la municipalidad existe una alta interacción que es permanente entre los trabajadores o servidores					
14. Se percibe que en la municipalidad las tareas de cada servidor están bien definidas, ya que, cada uno de ellos tiene sus propias responsabilidades					
15. Percibe accesible a los servidores municipales durante la atención de su solicitud.					
16. Percibe la calidez de los servidores durante la prestación de los servicios públicos municipales.					
17. Los servidores municipales comprenden las necesidades, situaciones, condiciones de los administrados durante la atención.					
18. Percibe a los servidores municipales con habilidades de liderazgo para persuadir a los administrados durante la atención.					
19. Percibe a las instalaciones de la municipalidad con adecuados espacios para espera y atención a los administrados.					
20. Los servidores municipales durante la atención a los administrados demuestran sus buenos modales y el principio de la tolerancia.					
21. Los servidores municipales durante la atención a los administrados demuestran actitudes discriminatorias.					
22. Las quejas por la deficiente atención por los servidores municipales fueron resueltas por las autoridades de la alta dirección (alcalde o gerente municipal).					
23. Los servidores poseen con la capacidad de organización para cumplir con lo solicitado y formulan sin errores.					
24. Los servidores poseen con conocimiento y cortesía para inspirar confianza y seguridad a los administrados.					
25. Los administrados poseen voluntad de ayuda, rapidez y la agilidad del servicio a los administrados.					

26. Los servidores poseen con habilidades comunicativas de acuerdo al contexto social en idioma de quechua y español.					
27. Los servidores son eficientes en hacer uso adecuado de los recursos para la atención a los administrados.					
28. Los servidores son oportunos con la prestación de los servicios públicos a los administrados.					

Gracias por la predisposición de su tiempo



Anexo 3: Validación de expertos**FICHA DE VALIDACIÓN****Datos del Experto:** Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio**A Titulado de la Investigación:** “Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”**Objetivo:** Identificar la relaciona entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.**Unidad de análisis:** Servidores de la municipalidad distrital de Challhuahuacho.**Investigador:** Bach. Maricruz Amaro Silva**Instrumento:** Cuestionario “Desarrollo organizacional”

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6+20+15) / 50 = 0.82 = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE ABRILIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio
DOCENTE

Abancay, 02 de julio de 2021

Sello y firma del experto



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Mgt. Washington Ferro Tillca

A Titulado de la Investigación: “Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”

Objetivo: Identificar la relaciona entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.

Unidad de análisis: Servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Investigador: Bach. Maricruz Amaro Silva

Instrumento: Cuestionario “Desarrollo organizacional”

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (09+16+15) / 50 = 0.80 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 29 de setiembre de 2021

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Mgt. Richard Guerrero Cruz

A Titulado de la Investigación: “Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la municipalidad distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”

Objetivo: Identificar la relaciona entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.

Unidad de análisis: Servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Investigador: Bach. Maricruz Amaro Silva

Instrumento: Cuestionario “Desarrollo organizacional”

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (03+24+15) / 50 = 0.84 = 84\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 29 de setiembre de 2021


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
 DE APURÍMAC
 Mgt. Richard Guerrero Cruz
 DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Mgt. Washington Ferro Tillca

A Titulado de la Investigación: “Desarrollo organizacional y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas - 2020”

Objetivo: Identificar la relaciona entre el desarrollo organizacional y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas – 2020.

Unidad de análisis: Servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Investigador: Bach. Maricruz Amaro Silva

Instrumento: Cuestionario “Satisfacción de los administrados”

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6+16+20) / 50 = 0.84 = 84\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 29 de setiembre de 2021

Sello y firma del experto

Anexo 4: Base de datos

N°	DESARROLLO ORGANIZACIONAL														SATISFACCIÓN														Datos generales		
	Personas			Tareas				Tecnología				Estructura			Percepción							Expectativas							Géner o	Proced encia	Motiv o
	d 1	d 2	d 3	d 4	d 5	d 6	d 7	d 8	d 9	d1 0	d1 1	d1 2	d1 3	d1 4	s 1	s 2	s 3	s 4	s 5	s 6	s 7	s 8	s 9	s1 0	s1 1	s1 2	s1 3	s1 4			
1	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	1	4	4
2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	1	2
3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	4	4	2	1	3	5
4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
5	3	2	3	2	1	2	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	3
6	2	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	1	4	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	4	4
7	1	2	3	2	2	1	2	2	4	2	1	3	2	3	1	3	2	4	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2
8	3	2	4	4	2	3	2	1	3	2	4	3	2	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	4	5	1	3	3
9	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3
10	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
11	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	1	6
12	2	3	3	2	1	4	4	3	1	2	4	2	1	2	2	1	1	4	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1
13	2	3	2	2	3	2	4	2	5	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	2	1	1	3
14	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	1	1	4
15	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	4	2	3	2	5	3	2	2	2	3
16	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4
17	2	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	2	3	4	1	2	2	4	2	3	4	4	2	4	4	5	4	3	1	1	2



18	4	4	4	4	5	1	1	3	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	5	1	3	3	3	1	3	1	3	2	1	4	4
19	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3
20	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	4	4
21	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	3	1	3	4	3	2	1	3	2	1	2	2	3
22	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	5
23	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	1	3	2
24	5	3	3	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2
25	3	2	1	3	2	2	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2	1	1	2
26	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	1	3	3
27	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4
28	5	1	3	1	4	5	3	4	1	2	2	3	3	4	5	1	2	1	1	5	4	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3
29	2	3	2	3	4	2	4	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	5	2	3	2	3	4	2	3	2	4	6
30	4	3	2	3	3	3	5	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	6
31	1	1	5	3	3	4	2	4	1	3	3	4	3	2	1	1	5	3	3	4	4	1	1	3	3	4	2	1	1	2	3
32	4	3	2	2	1	5	4	1	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	1	5	1	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3
33	2	2	3	4	3	2	1	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4
34	1	3	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
35	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	3	6
36	3	4	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	3	4	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3
37	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
38	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
39	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	5	1	2	3



40	3	3	4	3	2	3	3	5	4	5	3	3	5	2	3	3	4	3	2	3	5	4	4	5	3	3	2	4	1	3	2
41	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2	2	6
42	2	1	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	1	2	1	3	2
43	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	1	4	4
44	1	2	3	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3
45	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3
46	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	4	5	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	5	2	2	2	2
47	2	3	3	3	5	2	4	3	3	3	1	1	5	3	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	3
48	3	1	2	3	2	3	1	2	3	4	4	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	6
49	4	2	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	4	3	1	1	5
50	3	1	1	4	2	2	3	3	1	4	1	3	2	1	3	1	1	4	2	2	3	1	1	4	1	3	1	2	1	2	6
51	3	3	2	2	4	2	2	3	4	1	2	2	1	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2
52	1	2	2	2	2	2	4	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3
53	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	1	1	5	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	1	4	4
54	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3
55	2	2	3	4	5	2	4	4	4	5	2	2	3	4	2	2	3	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	3	1	1	3
56	1	4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	1	1	4	1	3	1	2	1	1	3
57	3	1	2	2	3	4	2	3	4	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	2
58	1	4	4	4	4	5	4	2	1	3	2	3	1	1	1	4	4	4	4	5	2	1	1	3	2	3	1	1	1	4	4
59	4	3	3	1	1	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	1	1	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2
60	2	2	3	3	4	1	3	2	5	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	1	2	4	5	2	2	1	3	1	2	2	3
61	2	4	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	4	2	1	4	4



62	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	5	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	1	1	5
63	1	3	2	4	5	2	2	1	3	1	1	1	4	1	1	3	2	4	5	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	3	2
64	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	1	5	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	5	3	2	2	1	6
65	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	1	3	1	1	1	
66	2	3	4	4	2	2	5	1	1	1	2	3	4	3	2	3	4	4	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	2
67	1	1	1	2	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	2	3	4	3	2	2	1	1	2	3
68	3	2	3	4	5	2	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3
69	1	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	3	3	1	5	3	3	3	1	1	5	2	4	4
70	2	1	2	2	3	4	4	3	2	1	4	4	5	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	4	4	2	2	1	2	6
71	1	4	4	4	4	5	2	2	4	3	1	1	4	1	1	4	4	4	4	5	2	3	4	3	1	1	1	3	1	4	4
72	4	3	3	1	1	4	1	3	1	2	1	5	3	3	4	3	3	1	1	4	3	2	1	2	1	5	3	2	2	1	3
73	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	6
74	2	4	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	4	3	2	4	2	1	1	3	3	1	1	1	2	3	3	3	2	3	5
75	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	4	4
76	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1
77	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	1	4	4
78	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	4	4	2	1	1	3
79	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
80	3	2	3	2	1	2	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1
81	2	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	1	4	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3
82	1	2	3	2	2	1	2	2	4	2	1	3	2	3	1	3	2	4	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2	3	1
83	3	2	4	4	2	3	2	1	3	2	4	3	2	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	4	5	1	1	6



84	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
85	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3
86	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	
87	2	3	3	2	1	4	4	3	1	2	4	2	1	2	2	1	1	4	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	
88	2	3	2	2	3	2	4	2	5	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	
89	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	3	5	2	4	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4		
90	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	4	2	3	2	5	3	2	1	2	6	2	6		
91	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	1		
92	2	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	2	3	4	1	2	2	4	3	3	4	4	2	4	4	5	4	3	1	2	3	1	2	3	
93	4	4	4	4	5	1	1	3	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	5	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	4	4	4	4		
94	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	
95	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	
96	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	3	1	3	4	3	2	1	3	2	1	2	4	4	4	4		
97	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3		
98	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	2	2	2	2	1		
99	5	3	3	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4		
100	3	2	1	3	2	2	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2	2	1	3	2	3		
101	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	1	2	3	1	3		
102	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	1	1	2	1	2		
103	5	1	3	1	4	5	3	4	1	2	2	3	3	4	5	1	2	1	1	5	4	5	1	3	1	3	1	4	1	3	5	1	5		
104	2	3	2	3	3	2	1	3	3	4	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4		
105	2	2	3	1	2	2	4	1	2	2	3	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	2		



106	1	3	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	1	1	1	3	4	2	2	4	3	3	3	4	2	2	1	4	1	4	4	
107	3	3	1	3	4	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	3	4	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	3	
108	3	3	4	2	2	1	3	5	2	3	2	3	1	5	3	3	4	2	2	1	5	2	2	3	2	3	5	1	1	3	6	
109	2	1	1	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	1	1	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	
110	1	2	3	1	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	6	
111	3	1	5	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	1	5	1	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	1	6	
112	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	5	1	1	4	4
113	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	1	4	1	2	3	
114	2	2	4	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	5	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	1	2	5	3	1	3	1	
115	2	3	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	
116	5	3	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	1	3	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
117	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	1	1	3	2	2	3	2	
118	3	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	
119	2	1	3	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2	2	1	5	
120	2	4	1	2	1	1	5	3	3	2	3	2	4	4	2	4	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	
121	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	5	2	2	4	4	3	3	4	3	2	1	3	2	4	5	2	1	2	3	3	
122	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	4	1	3	2	
123	1	3	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	4	1	3	5	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	3	1	4	4	
124	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	4	2	2	5	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	5	1	2	3	5	
125	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	4	
126	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	5	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	4	4	
127	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	1	4	3	3	3	1	1	1	2	3	



128	2	1	1	2	2	2	3	4	1	2	2	3	4	4	2	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	3	4	3	1	3	3
129	4	3	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	1	1	1	5	5	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4
130	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	4	1	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	1	3	2	4	4
131	2	2	2	3	1	2	2	4	2	3	3	4	1	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	4	2	2	1	3	3
132	3	2	3	1	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
133	3	2	2	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	1
134	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	4	4	2	2	3	1	2	2
135	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3
136	2	3	2	1	2	4	3	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3
137	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	1	4	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3
138	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	4	1	3	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2
139	2	4	4	2	3	2	1	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	1	2	5	3	1	3	3
140	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3
141	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2
142	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2
143	3	3	2	1	4	4	3	2	2	4	2	1	2	5	1	1	4	3	1	2	2	1	2	3	2	3	1	4	1	2	1
144	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	2	2	4	2	2	3
145	5	4	4	5	3	3	5	2	3	3	2	2	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	2	2	4	5	2	4	3
146	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	1	4	2	3	2	5	2	2	3	1	2	2
147	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3
148	3	2	2	2	3	3	3	2	5	5	2	3	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	5	3	3	4	1	3	4
149	4	4	4	5	1	1	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	5	1	3	3	3	1	3	1	2	2	3	1	3	2



150	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3
151	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	4
152	2	1	4	4	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	4	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3
153	2	3	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
154	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	3	1	3	3
155	3	3	4	1	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4
156	2	1	3	2	2	3	5	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3
157	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2
158	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	4	5	4	2	2	4	4
159	1	3	1	4	5	3	4	5	2	2	3	3	4	1	1	2	1	1	5	3	5	1	3	1	3	3	4	2	2	3	3
160	1	3	2	4	2	2	3	4	2	2	1	3	1	1	1	3	2	4	2	2	4	3	2	2	1	3	1	1	2	3	4
161	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	1	2	3
162	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3
163	2	3	4	4	1	1	5	2	1	2	2	2	3	4	2	3	4	4	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4
164	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	1	2	3
165	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3
166	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	4	4	2	1	2	4
167	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
168	3	2	3	2	1	2	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	6
169	2	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	1	4	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2
170	1	2	3	2	2	1	2	2	4	2	1	3	2	3	1	3	2	4	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	1	4	4
171	3	2	4	4	2	3	2	1	3	2	4	3	2	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	4	5	2	2	3



172	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3
173	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	
174	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	
175	2	3	3	2	1	4	4	3	1	2	4	2	1	2	2	1	1	4	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	
176	2	3	2	2	3	2	4	2	5	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	
177	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	3	5	2	4	3	3	2	3	4	2	2	2	
178	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	4	2	3	2	5	3	2	2	2	2	
179	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	
180	2	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	2	3	4	1	2	2	4	2	3	4	4	2	4	4	5	4	3	1	2	2	
181	4	4	4	4	5	1	1	3	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	5	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	
182	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	
183	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	
184	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	3	1	3	4	3	2	1	3	2	1	1	3	3	
185	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	
186	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	2	2	3	
187	5	3	3	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
188	3	2	1	3	2	2	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2	1	3	3	
189	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	1	1	2	
190	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	2	1	1	
191	5	1	3	1	4	5	3	4	1	2	2	3	3	4	5	1	2	1	1	5	4	5	1	3	1	3	1	4	1	1	3	
192	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	6	
193	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	3	2	1	1	1	



Anexo. Base de Data de SPSS29

Informe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	Existe el compr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	La entidad gen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	Posee con los ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	Las políticas de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	Percibe la satis...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	Con el desemp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	Con el desemp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	El equipamient...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	El equipamient...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	La entidad cue...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	La entidad cue...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	En su puesto d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	Existe la intera...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	La municipalida...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	Percibe accesi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	Percibe la calid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	p17	Numérico	8	0	Los servidores ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	p18	Numérico	8	0	Percibe a los s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	p19	Numérico	8	0	Percibe a las in...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	p20	Numérico	8	0	Los servidores ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	p21	Numérico	8	0	Los servidores ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	p22	Numérico	8	0	Las quejas por ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	p23	Numérico	8	0	Los servidores ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	p24	Numérico	8	0	Los servidores ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	p25	Numérico	8	0	Los administr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20:19 17/02/2022



Informe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Raras veces
2	Ocasional...	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Ocasional...	Raras veces	Frecuente...	Frecuente...	Ocasional...	Ocasional...	Nunca
3	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Ocasional...	Raras veces	Ocasional...	Algunas ve...	Raras veces	Nunca	Raras veces	Ocasional...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...
4	Ocasional...	Raras veces	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Raras veces
5	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Raras veces	Ocasional...	Ocasional...	Ocasional...	Algunas ve...
6	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Raras veces
7	Siempre	Frecuente...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Raras veces
8	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Raras veces
9	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Ocasional...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Ocasional...
10	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Nunca
11	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Raras veces
12	Ocasional...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Ocasional...	Algunas ve...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Ocasional...
13	Raras veces	Ocasional...	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas ve...
14	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Ocasional...	Ocasional...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Raras veces
15	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...
16	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...
17	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Raras veces
18	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Raras veces
19	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...
20	Raras veces	Siempre	Siempre	Ocasional...	Ocasional...	Ocasional...	Frecuente...	Raras veces							
21	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...
22	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Ocasional...
23	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20:19 17/02/2022



Resultado4 maricruzz.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Descriptivos
 - Pruebas de no...
- V1
 - Títulos
 - Gráfico de ...
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
- V2
 - Títulos
 - Gráfico de ...
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
- Logaritmo
- Correlaciones no pa...
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no pa...
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no pa...
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	193	193
	V2	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	193	193

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos2.
DATASET CLOSE Conjunto_de_datos1.
NONPAR CORR
/VARIABLES=D01 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D01	V2
Rho de Spearman	D01	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22°C Mayorm. soleado 21:10 18/06/2023



Resultado4 maricruzz.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

			Baja	Moderada	Alta	Total
V1 (agrupado)	Inadecuado	Recuento	47	13	0	60
		% del total	24,4%	6,7%	0,0%	31,1%
	Aceptable	Recuento	14	114	0	128
		% del total	7,3%	59,1%	0,0%	66,3%
Adecuado	Recuento	0	1	4	5	
	% del total	0,0%	0,5%	2,1%	2,6%	
Total		Recuento	61	128	4	193
		% del total	31,6%	66,3%	2,1%	100,0%

Gráfico de barras

Satisfacción de los administrados

- Baja
- Moderada
- Alta

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22°C Mayorm. soleado 21:11 18/06/2023



Anexo N° 5 Baremación

Desarrollo organizacional

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	14	70

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	14	33
Aceptable	34	51
Adecuado	52	70

Satisfacción de los administrados

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	14	70

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	14	33
Aceptable	34	51
Adecuado	52	70



Personas

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	3	15

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	3	7
Aceptable	8	11
Adecuado	12	15

Tarea

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	4	20

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	4	9
Aceptable	10	15
Adecuado	16	20

Equipamiento

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	4	20

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	4	9
Aceptable	10	15
Adecuado	16	20

Estructura (tecnología)

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	3	15

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Inadecuado	3	7
Aceptable	8	11
Adecuado	12	15

Variable satisfacción

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	14	70

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Baja	14	33
Moderada	34	51
Alta	52	70

Percepción

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	8	40

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Baja	8	19
Moderada	20	29
Alta	30	40

Expectativas

Escala de	Mínimo	Máximo
Likert	6	30

Nro de ítems	1
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Baja	6	14
Moderada	15	22
Alta	23	30

Anexo N° 6. Resultados por ítems

1. Se percibe que los funcionarios y directivos de la municipalidad están comprometidos con su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	13.0	13.0	13.0
Casi nunca	72	37.3	37.3	50.3
Válido Algunas veces	63	32.6	32.6	82.9
Casi siempre	25	13.0	13.0	95.9
Siempre	8	4.1	4.1	100.0
Total	193	100.0	100.0	

2. Se percibe que los trabajadores de la entidad son capacitados y reconocidos por su desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	12.4	12.4	12.4
Casi nunca	64	33.2	33.2	45.6
Válido Algunas veces	76	39.4	39.4	85.0
Casi siempre	26	13.5	13.5	98.4
Siempre	3	1.6	1.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	

3. Se percibe que los servidores de la municipalidad poseen con los conocimientos y experiencia para su desempeño en su cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	13.5	13.5	13.5
Casi nunca	69	35.8	35.8	49.2
Válido Algunas veces	66	34.2	34.2	83.4
Casi siempre	29	15.0	15.0	98.4
Siempre	3	1.6	1.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	



4. Se percibe la municipalidad cuenta con políticas de trabajo que son pertinentes para que cada funcionario pueda responder adecuadamente a sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	12.4	12.4	12.4
Casi nunca	78	40.4	40.4	52.8
Válido Algunas veces	54	28.0	28.0	80.8
Casi siempre	35	18.1	18.1	99.0
Siempre	2	1.0	1.0	100.0
Total	193	100.0	100.0	

5. Se percibe que la municipalidad se preocupa por la satisfacción de los administrados proporcionado así una adecuada prestación de los servicios públicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	17.6	17.6	17.6
Casi nunca	68	35.2	35.2	52.8
Válido Algunas veces	48	24.9	24.9	77.7
Casi siempre	31	16.1	16.1	93.8
Siempre	12	6.2	6.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	

6. Se percibe que en la municipalidad los servidores se desempeñan eficientemente en su puesto, lo contribuye al logro de objetivos (reducir brechas)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	11.9	11.9	11.9
Casi nunca	62	32.1	32.1	44.0
Válido Algunas veces	64	33.2	33.2	77.2
Casi siempre	32	16.6	16.6	93.8
Siempre	12	6.2	6.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	



7. Se percibe que con el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones contribuye al logro de las metas que se traduce en ejecución de obras u otras actividades donde hay empleo para los ciudadanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	10.9	10.9	10.9
Casi nunca	51	26.4	26.4	37.3
Válido Algunas veces	76	39.4	39.4	76.7
Casi siempre	35	18.1	18.1	94.8
Siempre	10	5.2	5.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	

8. Se percibe que la municipalidad cuenta con el instalaciones, equipamiento y tecnologías digitales para brindar servicios de ciertos tramites en línea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	10.4	10.4	10.4
Casi nunca	67	34.7	34.7	45.1
Válido Algunas veces	75	38.9	38.9	83.9
Casi siempre	19	9.8	9.8	93.8
Siempre	12	6.2	6.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	

9. Se percibe que la entidad cuenta con el equipamiento de maquinarias y vehículos en buen estado y que están al servicio de las diversas obras en ejecución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	60	31.1	31.1	46.6
Válido Algunas veces	64	33.2	33.2	79.8
Casi siempre	30	15.5	15.5	95.3
Siempre	9	4.7	4.7	100.0
Total	193	100.0	100.0	

10. Se percibe que la entidad cuenta con profesionales pertinentes de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	15.0	15.0	15.0
Casi nunca	67	34.7	34.7	49.7
Válido Algunas veces	56	29.0	29.0	78.8
Casi siempre	34	17.6	17.6	96.4
Siempre	7	3.6	3.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	



11. La municipalidad cuenta con conectividad a los servicios de internet para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo en el contexto de pandemia de Covid-19.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	16.1	16.1	16.1
Casi nunca	65	33.7	33.7	49.7
Válido Algunas veces	53	27.5	27.5	77.2
Casi siempre	41	21.2	21.2	98.4
Siempre	3	1.6	1.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	

12. Se percibe que en la municipalidad existe un buen nivel coordinación permanente entre todos lo servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	16.1	16.1	16.1
Casi nunca	72	37.3	37.3	53.4
Válido Algunas veces	54	28.0	28.0	81.3
Casi siempre	31	16.1	16.1	97.4
Siempre	5	2.6	2.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	

13. Se percibe que en la municipalidad existe una alta interacción que es permanente entre los trabajadores o servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	16.6	16.6	16.6
Casi nunca	70	36.3	36.3	52.8
Válido Algunas veces	40	20.7	20.7	73.6
Casi siempre	40	20.7	20.7	94.3
Siempre	11	5.7	5.7	100.0
Total	193	100.0	100.0	



14. Se percibe que en la municipalidad las tareas de cada servidor están bien definida, ya que, cada uno de ellos tiene sus propias responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	13.5	13.5
	Casi nunca	62	32.1	45.6
	Algunas veces	53	27.5	73.1
	Casi siempre	43	22.3	95.3
	Siempre	9	4.7	100.0
	Total	193	100.0	100.0

15. Percibe accesible a los servidores municipales durante la atención de su solicitud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	19.7	19.7
	Casi nunca	55	28.5	48.2
	Algunas veces	60	31.1	79.3
	Casi siempre	32	16.6	95.9
	Siempre	8	4.1	100.0
	Total	193	100.0	100.0

16. Percibe la calidez de los servidores durante la prestación de los servicios públicos municipales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	14.5	14.5
	Casi nunca	51	26.4	40.9
	Algunas veces	83	43.0	83.9
	Casi siempre	28	14.5	98.4
	Siempre	3	1.6	100.0
	Total	193	100.0	100.0



17. Los servidores municipales comprenden las necesidades, situaciones, condiciones de los administrados durante la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	70	36.3	36.3	51.8
Válido Algunas veces	59	30.6	30.6	82.4
Casi siempre	30	15.5	15.5	97.9
Siempre	4	2.1	2.1	100.0
Total	193	100.0	100.0	

18. Percibe a los servidores municipales con habilidades de liderazgo para persuadir a los administrados durante la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	14.5	14.5	14.5
Casi nunca	57	29.5	29.5	44.0
Válido Algunas veces	55	28.5	28.5	72.5
Casi siempre	48	24.9	24.9	97.4
Siempre	5	2.6	2.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	

19. Percibe a las instalaciones de la municipalidad con adecuados espacios para espera y atención a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	16.1	16.1	16.1
Casi nunca	62	32.1	32.1	48.2
Válido Algunas veces	53	27.5	27.5	75.6
Casi siempre	35	18.1	18.1	93.8
Siempre	12	6.2	6.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	



20. Los servidores municipales durante la atención a los administrados demuestran sus buenos modales y el principio de la tolerancia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	62	32.1	32.1	47.7
Válido Algunas veces	65	33.7	33.7	81.3
Casi siempre	23	11.9	11.9	93.3
Siempre	13	6.7	6.7	100.0
Total	193	100.0	100.0	

21. Los servidores municipales durante la atención a los administrados demuestran actitudes discriminadoras.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	8.3	8.3	8.3
Casi nunca	62	32.1	32.1	40.4
Válido Algunas veces	72	37.3	37.3	77.7
Casi siempre	31	16.1	16.1	93.8
Siempre	12	6.2	6.2	100.0
Total	193	100.0	100.0	

22. Las quejas por la deficiente atención por los servidores municipales fueron resueltas por las autoridades de la alta dirección (alcalde o gerente municipal).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	73	37.8	37.8	53.4
Válido Algunas veces	55	28.5	28.5	81.9
Casi siempre	28	14.5	14.5	96.4
Siempre	7	3.6	3.6	100.0
Total	193	100.0	100.0	



23. Los servidores poseen con la capacidad de organización para cumplir con lo solicitado y formulan sin errores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	17.1	17.1	17.1
Casi nunca	59	30.6	30.6	47.7
Válido Algunas veces	74	38.3	38.3	86.0
Casi siempre	21	10.9	10.9	96.9
Siempre	6	3.1	3.1	100.0
Total	193	100.0	100.0	

24. Los servidores poseen con conocimiento y cortesía para inspirar confianza y seguridad a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	50	25.9	25.9	41.5
Válido Algunas veces	74	38.3	38.3	79.8
Casi siempre	33	17.1	17.1	96.9
Siempre	6	3.1	3.1	100.0
Total	193	100.0	100.0	

25. Los administrados poseen voluntad de ayuda, rapidez y la agilidad del servicio a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	17.6	17.6	17.6
Casi nunca	51	26.4	26.4	44.0
Válido Algunas veces	67	34.7	34.7	78.8
Casi siempre	39	20.2	20.2	99.0
Siempre	2	1.0	1.0	100.0
Total	193	100.0	100.0	



26. Los servidores poseen con habilidades comunicativas de acuerdo al contexto social en idioma de quechua y español.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	15.5	15.5	15.5
Casi nunca	64	33.2	33.2	48.7
Válido Algunas veces	55	28.5	28.5	77.2
Casi siempre	33	17.1	17.1	94.3
Siempre	11	5.7	5.7	100.0
Total	193	100.0	100.0	

27. Los servidores son eficientes en hacer uso adecuado de los recursos para la atención a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	15.0	15.0	15.0
Casi nunca	58	30.1	30.1	45.1
Válido Algunas veces	59	30.6	30.6	75.6
Casi siempre	38	19.7	19.7	95.3
Siempre	9	4.7	4.7	100.0
Total	193	100.0	100.0	

28. Los servidores son oportunos con la prestación de los servicios públicos a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	13.0	13.0	13.0
Casi nunca	60	31.1	31.1	44.0
Válido Algunas veces	71	36.8	36.8	80.8
Casi siempre	29	15.0	15.0	95.9
Siempre	8	4.1	4.1	100.0
Total	193	100.0	100.0	

