



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EFECTO DEL ESTADO DE ÁNIMO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Lourdes Geraldine Quezada Chavez  
Cristian Gustavo Zavaleta Azabache

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mi familia por ser pilar fundamental de lo que soy, por su apoyo incondicional y por motivarme siempre a conseguir mis objetivos.

Quezada Chavez, Lourdes Geraldine.

A Dios, por ser guía en mi camino, a mi madre por su absoluto apoyo, tiempo y amor incondicional, y a mi hermano por incentivarne cada día a culminar lo que empecé.

Zavaleta Azabache, Cristian Gustavo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la fuerza interior y permitirme culminar mi carrera, a mis padres porque me enseñaron que cada esfuerzo es tan valioso.

A la entidad pública Municipalidad Distrital de La Esperanza, quien nos dio la oportunidad de poder realizar este proyecto.

Quezada Chavez, Lourdes Geraldine.

A nuestros docentes, por los conocimientos brindados a lo largo de la carrera, a nuestro asesor Mg. Edwards Williams Vela Gonzales por sus consejos durante el desarrollo de la tesis.

Zavaleta Azabache, Cristian Gustavo.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	40
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	25
Tabla 2. Nivel de las dimensiones del estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	26
Tabla 3. Nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	27
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	28
Tabla 5. Correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	29
Tabla 6. La correlación del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	30
Tabla 7. Prueba de hipótesis.....	31

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	25
Grafico 2. Nivel de las dimensiones del estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	26
Grafico 3. Nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	27
Grafico 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	28
Grafico 5. Correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	29
Grafico 6. La correlación del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.....	30
Grafico 7. Cálculo de la prueba T-Student.....	31

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019, por lo cual se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en modalidad de Likert y con niveles a una muestra de 44 trabajadores y 80 usuarios, después de analizar la información se determina que la Municipalidad de La Esperanza tiene un nivel medio de 54.5% referente al estado de ánimo y para la calidad del servicio tiene un nivel medio de 60.0%, no mostrando un nivel alto en ambos casos, debido que hay factores dentro de la Municipalidad que se deben de mejorar para poder obtener más altos resultados. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.807$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el efecto del estado de ánimo se relaciona de manera directa en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

**Palabras clave:** Estado de ánimo, Calidad del Servicio, Servicios.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel nacional las empresas están creciendo de manera sorprendente debido a que la calidad en sus servicios y productos han aumentado muy favorablemente, teniendo un efecto positivo en el consumo de las personas debido a que perciben la buena fe y el servicio brindado por las empresas; ya que antes solo se preocupaban por vender, pero no de brindar un servicio acorde al mercado, en pleno siglo XX se suele aun ver mucho de estos casos, donde el estado de ánimo de quien vende puede malograr la calidad del producto que ofrece, por que trasmite esa energía negativa. Por lo que un factor predominante es el estado de ánimo de quien vende, produce y termina de dar el servicio (Méndez, 2018).

Por otro lado, en Sudamérica, especialmente en el Perú muchos establecimientos públicos y servidores públicos no brindan una adecuada atención a los usuarios, el cual es comprobado de manera directa en los libros de reclamaciones de muchas entidades del estado, donde se refleja el malestar de la atención de los usuarios lo cual es preocupante, debido a los fondos que se tienen y de los ingresos que se perciben de los impuestos y no pueden brindar una calidad que para los ojos del cliente es fundamental. Por lo cual del 100% de personas que se atienden en lugares o instituciones públicas el 45% siente satisfacción mientras el otro porcentaje no se siente bien, ya que el estado de ánimo de estos trabajadores, reflejan en su mayoría una mala atención sin preocuparse de la necesidad del usuario (Fernández, 2015).

En La Libertad según estudios realizados muestran que los trabajadores de entidades públicas en un 55% no saben llegar al usuario, debido a muchos factores y



uno de ellos es por falta de selección de personal idóneo, falta de capacitación, y por no tener las herramientas que permitan agilizar los procesos en un negocio. El otro 45% tiene una buena adaptación con el personal y sabe solucionar sus problemas, el cual aumenta de manera directa la calidad de servicio de la organización y que esto lo aplique todas las instituciones públicas. Por otro lado, el término calidad en los servicios se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano, hasta los procesos más complejos que llevan desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tomándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a los que sirve (Gestión, 2019).

Para la presente investigación, se ha considerado a La Municipalidad Distrital de La Esperanza, que es una entidad pública que actualmente contribuye a la optimización de la gestión municipal, organizando, supervisando y ejecutando las funciones asignadas con el objetivo de que su labor sea siempre eficiente y transparente para el beneficio de la comunidad del Distrito de La Esperanza. Hoy en día no basta con tener un alto coeficiente intelectual para triunfar profesionalmente, para competir o desarrollar una empresa, se requiere de un control emocional adecuado, que permita tener una interacción armónica en el ambiente laboral: socios, colegas, empleados, proveedores, clientes, etc.

Por otro lado, Pilar (2015) afirma que resulta fundamental de ser capaz de “hacer sentir importante al que se tiene enfrente”, por ello, contar con un buen estado de ánimo en el trabajo es un atributo extra para cualquier colaborador, ya que le permite unir colaboradores y aportar a la satisfacción del cliente o usuario. Es decir, la

calidad en el ambiente de trabajo impacta directamente en el compromiso y motivación del colaborador y esta repercute de manera positiva en el nivel de satisfacción del cliente. Por esta razón, podemos decir que las personas trabajan mejor cuando se sienten mejor, y siendo así, sus resultados también reflejan una mejoría. Por eso, es sumamente importante contar con colaboradores que tengan estados de ánimos positivos, puesto que ayudan a percibir positivamente los hechos y a los demás, lo cual contribuye, a su vez, a tener mayor conciencia de los recursos que se dispone para alcanzar un determinado objetivo, también alienta a la creatividad, favorece a la toma de decisiones y predispone a la acción (Saldaña, 2015).

Queda claro entonces que, mantener un buen estado de ánimo en los colaboradores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, permitirá que cada colaborador pueda desempeñar sus funciones eficientemente, cumpliendo con los objetivos trazados por la institución, ayudando así a mejorar las relaciones entre los colaboradores, y esto a su vez, aportará a brindar un buen servicio al cliente o usuario.

### **Antecedentes**

Gallardo (2016), en su artículo científico “Naturaleza del Estado de Ánimo en las empresas”, donde nos menciona que las empresas tienen un crecimiento favorable dentro de las organizaciones debido al estado de ánimo de los trabajadores, el cual motiva hacer sus funciones de manera correcta. Las empresas que se enfocan en el estado de ánimo de sus trabajadores e incentivan para que estos se sientan bien, tendrán una mejora en la producción, al momento de brindar servicio y en la atención al cliente, el cual son la esencia de todas las empresas. Esta investigación permitirá dar sustento

a las dimensiones utilizadas en la investigación, brindando sustento de su aplicación y viabilidad (p.70).

Para Condor y Durant (2017), en su investigación “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio Iron Gym Huancayo-2013”, en la que se concluye que la calidad de servicio influye de manera directa dentro del Gimnasio, debido a que los 5 elementos estudiados son vistos por los clientes de buena manera en un 89.1%, lo cual es beneficioso para la organización, pudiendo mejorar un poco en lo que es el estado de ánimo. Por lo que la empresa tiene un posicionamiento ganado el cual debe ser mantenido para su crecimiento constante, por otro lado, esta investigación científica permitirá tener un conocimiento amplio sobre las dimensiones de la calidad de servicio y la cual se aplicará en la presente investigación (p.65).

Ascorra (2015), en su investigación “El gerenciamiento de los estados de ánimo: Estudio de caso en una organización chilena” El presente texto centra su atención en los Estados de Ánimo, entendidos como los aspectos pre-cognitivos que determinan lo que un trabajador “puede” o “no puede” hacer en un contexto organizacional. Se aborda el estado de ánimo de la resignación (Nietzsche, 1972) conceptualizado como la construcción débil, incapaz y ficticia que realiza un trabajador respecto de sí mismo. Al realizar esta operación, el trabajador separa su fuerza vital de sí mismo, y con ello baja el nivel de producción. La investigación se interroga por las consecuencias individuales y colectivas que tendría el estado de ánimo de la resignación al imponer límites o abrir posibilidades a la acción del

trabajador; favoreciendo o limitando la reinención de un nuevo juego empresarial (p.87).

Por otro lado, para Rojas (2017) en su investigación “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Año 2016”, en la que concluye que el estado de ánimo de los trabajadores al momento de atender, disminuyen la capacidad de respuesta y la empatía reflejado en los clientes, a pesar de contar con aspectos tangibles positivos y buenos, aun no se muestra una calidad del servicio positivo y bueno debido a que los clientes realizan reclamos constantemente por el servicio recibido. Este trabajo de investigación permitirá determinar puntos fundamentales del estado de ánimo y como esto involucra a la calidad del servicio y satisfacción del cliente (p.84).

Sajamí (2015), en su tesis nombrada “La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en La Municipalidad Provincial de Lamas, 2015” A partir de este trabajo metodológico se arribó a la conclusión que tanto la motivación de personal como de calidad de atención se encuentran en niveles intermedios entre las escalas de satisfacción e insatisfacción, demostrando que no es de todo positivo la relación entre estas variables pudiéndose mejorar, además de quedar demostrado que existe una relación el cual mejorara dependiendo de la motivación aumente en el personal. Esta investigación permitirá determinar que la motivación influye en el estado de ánimo de los trabajadores (p.65).

Así mismo, para Loyola (2019) en su trabajo “Evaluación del desempeño y los estados de ánimo en docentes de Educación Inicial, Santa – 2018”, en la que se

concluye que el estado de ánimo es muy importante para que los profesores tengan un crecimiento constante y brinden una mejor educación y servicio a los alumnos en cuanto al dictado de clases, por lo que a mejor estado de ánimo mejor es el desempeño de los profesores, ya que un profesor con mal estado de ánimo no se deja entender, perjudicando a los alumnos. Por lo que esta investigación permitirá tener un mejor sustento en cuanto al estado de ánimo, y como esto mejora el estado de ánimo de los trabajadores que mejorarían la calidad de servicio que ofrecen (p.95).

## **Marco conceptual**

### **Variable independiente: Estado de Ánimo**

Aristóteles no formuló, en rigor, una teoría de las emociones, pero encontramos algunos esbozos de ella dispersos en varios de sus tratados. El análisis aristotélico de las pasiones o emociones responde en cada contexto teórico a un interés filosófico particular y apunta a contestar un problema específico. Así, en *Del alma*, el análisis está centrado en la relación entre las afecciones del alma y el cuerpo, debido a que el problema del que se ocupa allí el filósofo es si hay algún acto o afección del alma que sea exclusivo de ella (DA 403a 10), y el caso de las pasiones es relevante y le dedica una atención especial, a partir de las teorías más aceptadas en su tiempo. En tanto que, en los tratados éticos, Aristóteles se ocupa de las pasiones en el contexto de su teoría de la virtud, y en *Poética* en relación con su análisis de lo patético trágico. Aristóteles se ocupa de las pasiones o emociones en el libro I de su tratado *Del alma*, en relación con el problema de si hay algún acto o afección del alma que sea exclusivo de ella (DA 403a 10). Las teorías más aceptadas en su tiempo proponían dos definiciones contrarias acerca de las emociones; para una, la de los físicos, las pasiones eran fenómenos corporales, en tanto que, para la otra, la de los dialécticos, eran fenómenos

dianoéticos o "mentales" (DA 403a 30). Ambas concepciones le parecen inadecuadas porque dan cuenta de una manera parcial de las emociones. La primera considera solamente el principio material de las afecciones, en tanto que la segunda atiende sólo a su principio formal (DA 403b). Aristóteles sostiene que las pasiones en general van acompañadas de las sensaciones placer y/o dolor, las cuales entrañan cierta alteración o turbación psicofísica (Cooper, 1996; Boeri, 2007). Los placeres y dolores suelen ir acompañados de calor y frío en alguna parte del cuerpo o en todo él (MA 701b 32—702a 6).

Es un estado de ánimo emocional que refleja una respuesta efectiva al trabajo, esto se refiere a como las personas se sienten en relación con su trabajo (Anaya y Suarez, 2007). Robert, E. Thayer (2004), define el estado de ánimo como un sentimiento de fondo que persiste en el tiempo. Sus investigaciones afirman que los estados de ánimo surgen de la energía y la tensión y que estos pueden entenderse a partir de cuatro estados básicos, depende del espectro energía-tensión. Levenson (1994), indica que las emociones actúan también como depósitos de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas.

El estado de ánimo puede ser normal, elevado o deprimido. Habitualmente las personas experimentan un amplio abanico de estados de ánimo y expresiones afectivas. La gente siente que tiene cierto control sobre su estado de ánimo. En los trastornos del estado de ánimo se pierde esa sensación del control y se experimenta un malestar general. El rasgo esencial de los trastornos de esta categoría es que todos ellos reflejan un desequilibrio en la reacción emocional o del estado de ánimo que no se debe a

ningún otro trastorno físico o mental. Estos se dividen en dos grupos, trastornos bipolares y trastornos depresivos (Baena, Sandoval y Urbina 2005).

Por lo tanto, cabe señalar que el estado de ánimo puede depender del trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el colaborador de la institución, elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el desempeño interno. En la actualidad, este ha dejado de ser un elemento aislado en las entidades estatales para convertirse en una acción estratégica regulada dentro de la normativa de clasificación de puestos en la Ley de Servicio Civil y su reglamento.

En este punto se hablará de las dimensiones de "estado de ánimo", las cuales son 5 y se menciona al siguiente autor. Para el autor Anaya y Suarez (2007), en su libro menciona 6 dimensiones por el cual puede ser medido el estado de ánimo y son los siguientes: Ambiente Laboral: Es uno de los factores que toda organización debe tener en cuenta en evaluar, ya que el ambiente laboral debe ser idóneo para que los trabajadores tengan un buen estado de ánimo, el cual le permita desenvolverse y aumentar su productividad y crecimiento. Para el autor un trabajador sin un buen ambiente laboral, trabajara a presión induciendo a errores de importancia para la organización, los indicadores más resaltantes son Lugar de Trabajo cómodo, Recursos, Tecnología.

Reconocimiento del desempeño laboral: El reconocimiento del trabajo es importante en tal punto de que motiva al trabajador a seguir desempeñándose más cada día y obtener resultados más importantes dentro de la organización. El reconocimiento aumenta la calidad de servicio, teniendo los siguientes indicadores que resaltan la

importancia de esta dimensión los cuales son Motivación y estimulación, Retroalimentación, Incentivos.

Comunicación: Este factor eleva mucho los niveles de estado de ánimo, ya que, si se aplica de manera correcta, la comunicación asertiva puede mejorar mucho la calidad del servicio que se ofrece en muchos lugares, el cual tiene como dimensiones Precisión y claridad, Derechos y obligaciones, Relación de trabajo.

Trabajo en equipo: En toda organización el trabajar en equipo permite tener todo organizado y sincronizado, un procedimiento de esta magnitud permite que las organizaciones aumenten su productividad, reduzcan errores y mejoren la calidad del servicio, tiene como indicadores Compañerismo, Líder, Comunicación.

Oportunidad de desarrollo profesional: Las organizaciones que permiten que sus trabajadores crezcan profesionalmente, permiten que estén actualizados y por medio de su conocimiento mejore todos los factores o debilidades de una organización. Este tipo se puede dar dando capacitaciones, charlas o pagándole seminarios que permitan tener un crecimiento. Por otro lado, los indicadores que más resaltan es Capacitación, Toma de decisiones y Especialización.

Desarrollo personal: Este factor permite que los trabajadores se desarrollen dentro de las organizaciones de manera correcta, y que tengan incentivos y beneficios que permitan tener un crecimiento sostenible para poder mantener a sus familias y vivir en la sociedad, por último los indicadores que resalta el autor es Desempeño, Beneficios, Comisiones.



### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

Se basa en la teoría del triángulo del servicio, que se ve corrientemente en una forma plana, en la cual la relación se produce entre el cliente y el personal de línea frontal, entendiéndose por este último las personas que prestan el servicio en relación directa e inmediata con el cliente. Para la mayoría de los escritores del tema servicio, esta es una labor delegada al personal de línea frontal. Se supone que en ellos recae el mayor peso del servicio al cliente. Esta es una forma sencilla de ignorar el fondo del asunto, dejando de considerar otros elementos que componen el servicio. Para Jan Carlson, el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describirlo ideó el triángulo del servicio. Lo particular de este concepto es concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas. Resulta evidente que, si no existe una Estrategia del Servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No pueden existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual. Una estrategia debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente. Albrecht & Zemke, (1985)

Por otro lado, en cuanto a la variable de "calidad de servicio", se mencionan los siguientes autores que mencionan la definición: Para Rodríguez (2014), la obligación

que tiene toda empresa es conseguir que sus servicios tengan la esencia de la calidad para que los clientes se sientan satisfechos, los cuales presentan un conjunto de necesidades, así como requisitos y sus expectativas que poseen sobre un producto o servicio a adquirir, si este no está en función al cliente no tiene propósito de ser.

Berry, Bennet y Brown (1989), señalan que la Calidad de Servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La Calidad en el Servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción ya que esta última implicaría un pensamiento y un análisis anterior.

El autor Camisón, Cruz & González (2007), la percepción que se tienen sobre la calidad esperada y lo percibido se llama “calidad del servicio”, ya que la calidad refiere o mide el nivel de satisfacción que alcanzan los usuarios de un producto o servicio adquirido, es por ello que la calidad permite medir la aprobación del cliente, como lo sostiene la norma ISO 9000:2000, donde se manifiesta que la calidad es la percepción del consumidor sobre el grado que se han logrado cumplir con sus expectativas.

Por otro lado, según Mateos (2007), la calidad del servicio es poder ajustarse o poder cumplir a las exigencias del consumidor, quiere decir que la calidad está acompañada de lo que piensan los clientes sobre el producto o servicio, teniendo en cuenta sus expectativas, por esa razón un buen servicio puede permitir lograr la diferenciación de los servicios ofrecidos, ya que estas son distinguibles con el nivel de satisfacción alcanzada.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), nos menciona que la calidad de servicio tiene que contar con 5 dimensiones las cuales son elementos tangibles, debe ser fiable, la capacidad de respuesta debe ser rápida, debe brindar seguridad y por último debe practicarse la empatía para que la percepción del cliente sea positiva.

Según Pizzo (2013), manifiesta que la calidad del servicio ha venido tomada fuerza con el aumento cada vez más de las competencias dentro del mercado, el cual quiere decir que mientras más exista la competencia los clientes tendrá un conjunto de alternativas donde elegir, es por ello de importancia el poder adecuarse a las necesidades básicas que tiene un grupo de clientes, para que de esta manera se aumente los beneficios por parte de la organización.

Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p. 460).

En este punto se hablará de las dimensiones de “calidad del servicio”, las cuales son 5 y se menciona al siguiente autor.

Para Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) nos menciona 5 dimensiones el cual es aplicable a cualquier investigación de “calidad del servicio”: Elementos tangibles: Son las que conforman la empresa, es decir las instalaciones físicas del mismo, donde están incluidos los mantenimientos y las modernidades de los equipos

con que cuenta la empresa. Es muy importante que las instalaciones físicas de la empresa estén en las mejores condiciones, que permita lograr un desarrollo eficiente de las actividades dentro del mismo, así mismo todos los colaboradores de la empresa deben estar debidamente presentables, ello también va depender mucho de las posibilidades que posee la empresa y todo el personal que lo integra. **Fiabilidad:** Entendida como la capacidad que tiene la organización de brindar el servicio de forma exacta y segura. Es decir, la confiabilidad es entendida como la realización de forma adecuada que se da el servicio desde el comienzo. **Capacidad de respuesta:** Es la rapidez con que se logra atender a los clientes, ya que los clientes son muy exigentes. **Seguridad:** La seguridad es lograr que los clientes sientan que el servicio que se le está ofreciendo no tiene riesgo alguno, es decir que el servicio no posee ningún tipo de riesgo, lograr que el cliente no tenga ningún tipo de duda sobre el mismo. **Empatía:** La empatía es lograda en su mayoría de los casos con las atenciones individualizadas que son ofrecidos con cada cliente, donde el punto más importante es lograr comprender al cliente y satisfacer sus necesidades. Se puede notar que entre las dimensiones presentadas muchos se preocupan de la calidad de los resultados como consecuencia del servicio, mientras otros se preocupan sobre el proceso de la prestación del servicio.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es efecto del estado de ánimo en la Calidad del Servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Medir el nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Determinar el nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Medir el nivel de correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

H1: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

H0: El estado de ánimo no tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis Especificas**

HE1: El ambiente laboral tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE2: El reconocimiento del desempeño laboral tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE3: La comunicación tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE4: El trabajo en equipo tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE5: La oportunidad de desarrollo profesional tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE6: El desarrollo personal tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE7: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la dimensión tangible de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE8: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la fiabilidad de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE9: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

HE9: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la seguridad de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El enfoque es cuantitativo, debido a que se utiliza la información teórica y numérica para poder resolver problemas actuales. Esta investigación presenta un tipo de diseño no experimental, de corte transversal, así mismo su alcance que es correlacional – causal, dado a la búsqueda del efecto del estado de ánimo y la calidad de servicio.

El diseño descriptivo está representado por el siguiente diagrama:



### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (Zelada, 2014). La población en el presente trabajo estará conformada por los trabajadores de la municipalidad identificados claramente en la planilla (N 1= 100 trabajadores) de la institución para analizar la Variable de estado de ánimo. Por otro lado, para la segunda Variable que es calidad de servicio se analizará a los clientes frecuentes de la empresa (N 2= 203 usuarios).

#### 2.2.2. Muestra

Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio (Zelada, 2014). En esta investigación se muestra dos poblaciones.

**Muestra N 1:** Se utilizó la fórmula de población conocida a los trabajadores de la Municipalidad, arrojando una muestra de 44 trabajadores.

Para la determinación óptima de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple

Considerando las siguientes formulas:

### Determinación de la muestra

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

**Donde:**

**Z** = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza de 95%)

**p** = Probabilidad a favor (0.5)

**q** = Probabilidad en contra (0.5)

**N** = Población

**E** = error (0.05= 5% de error muestral)

Obteniendo una muestra de 44 trabajadores.

### Resultado

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 100 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (100 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 80$$

### Ajuste muestral

$$N = \frac{n^\circ}{1 + n^\circ/N}$$

$$N = \frac{80}{1 + 80/100} = 44$$

15 Colaboradores Nombrados Administrativos.

7 Colaboradores Funcionarios Administrativos.

22 Colaboradores CAS Administrativos.

Sumatoria: 44 Colaboradores.



### **Muestra N 2:**

Se utilizó la fórmula de población conocida a la población que se tiene obteniendo una muestra de 80 usuarios frecuentes.

Para la determinación óptima de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple

Considerando las siguientes formulas:

#### **Determinación de la muestra**

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

#### **Donde:**

**Z** = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza de 95%)

**p** = Probabilidad a favor (0.5)

**q** = Probabilidad en contra (0.5)

**N** = Población

**E** = error (0.05= 5% de error muestral)

Obteniendo una muestra de 80 usuarios.

#### **Resultado**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 203 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (203 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 133$$

#### **Ajuste muestral**

$$N = \frac{n^\circ}{1 + n^\circ/N}$$

$$N = \frac{133}{1 + 133/203} = 80$$

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para proceder a desarrollar la presente investigación se tomará dos instrumentos y técnicas que son muy importantes para la recolección de datos y de las cuales se mencionaran a continuación.

#### **2.3.1. Técnica**

Una técnica de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema.

##### **Encuesta**

La técnica que se usara en la presente investigación es la Encuesta “Es la recolección sistemática de datos de poblaciones o de muestras de poblaciones que deben obtenerse mediante el uso de entrevistas personales u otros instrumentos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **2.3.2. Instrumento**

##### **Cuestionario**

Para la presente investigación se realizará 2 cuestionarios para las dos dimensiones que es estado de ánimo y calidad de servicio, con la finalidad de determinar la influencia que existe entre estas dos variables y ver la correlación por medio de formula estadística que es de mucha importancia ya que eso determinara la viabilidad de la investigación y para poder afirmar la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 2.3.3. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

**Validez de contenido:** Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de expertos conocedores del tema de "Estado de Animo" y "Calidad de servicio".

Mg. Pérez Moncada Cesar (Especialista en RRHH)

Mg. Pimentel Tirado Carlos (Especialista en finanzas)

Dra. Calvanapon Mendoza Alicia (Especialista en RRHH)

Dr. Yanche Cuenca Eduardo (Estadista y metodólogo)

Mg. Toro Chávez Daily Mail (Estadista y metodólogo)

**Confiabilidad:** Una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicará la prueba piloto a 10 trabajadores de la Municipalidad y 10 usuarios frecuentes, cuyo cálculo tiene que tener un Alfa de Cronbach de 0.8 debido a que es un promedio permitido para instrumentos como el cuestionario, esto permitió determinar de manera científica que el instrumento es confiable para su aplicación.

#### Estadístico de consistencia interna del cuestionario Estado de Animo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	18

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

Para la variable estado de ánimo se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.858$  ( $\alpha > 0.70$ ) lo cual indica que los instrumentos que evalúan el estado de ánimo son confiables.

### Estadístico de consistencia interna del cuestionario de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	17

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

Para la variable Calidad de Servicio se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.963$  ( $\alpha > 0.70$ ) lo cual indica que los instrumentos que evalúan la calidad de servicio son confiables.

#### 2.4. Procedimiento

En la recolección de datos se usó diversas técnicas y herramientas, las cuales se mencionan a continuación:

**Recolección de datos:** Para la recolección de la información se elaboró el análisis de dos cuestionarios, para luego ser aplicados a una población específica. El cuestionario se elaboró en modalidad Likert con 5 alternativas que permitieron determinar de manera puntual y precisa el problema de la organización.

**Análisis de datos:** Para realizar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba piloto o Alfa de Cronbach arrojando 0.8 el puntaje más alto para investigaciones de este tipo, el cual nos dio la seguridad de que lo que se estaba realizando es lo correcto; para luego procesarlo en el SPSS 24, sistema estadístico el cual arrojó estándares típicos de una encuesta en modalidad de Likert, arrojando niveles que han podido determinar el efecto de ambas variables.

**Análisis descriptivos:** Para pasar toda esta información de los 5 niveles se procedió a determinar solo 3, donde existe bajo, medio y alto; el cual ha permitido determinar el comportamiento de las variables de estudio.

**Análisis ligados a la Hipótesis:** Por último, la Hipótesis se pudo comprobar con la correlación de Spearman el cual dio positivo de que el estado de ánimo tiene un efecto directo en la calidad de servicio.

## 2.5. Aspectos éticos

En la investigación se salvaguarda la identidad de los participantes de estudio y se tomó en cuenta consideraciones éticas, que son de mucha importancia tales como confidencialidad, consentimiento, libre participación y anonimato de información.

**Confidencialidad:** La información que obtenga de la persona solamente será para fines académicos y de investigación científica, por lo cual no será divulgado para otro fin.

**Consentimiento informado:** Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha respaldado la información recolectada bajo la autorización de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, pues se obtuvo el permiso para acceder a sus instalaciones y poder realizar las preguntas necesarias para organizar la información pendiente, garantizando el anonimato y veracidad en las respuestas, tanto de los colaboradores como de los usuarios considerados en la muestra establecida. Del mismo modo, se respetó el derecho de autor, es decir, se ha citado a cada uno de los investigadores que respaldan el estudio en mención, tanto en la metodología, como en los conceptos y definiciones de las variables y dimensiones desarrolladas.

**Libre participación:** Se refiere a la participación de los trabajadores y usuarios.

**Anonimidad:** Se mantendrá en consideración desde el principio de la investigación.

### Operacionalización de variables de Estado de ánimo

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems (Anexo 2)	Medición
Estado de ánimo	Es un estado de ánimo emocional que refleja una respuesta efectiva al trabajo; esto se refiere a como las personas se sienten en relación con su trabajo (Anaya y Suarez, 2007).	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert.	Ambiente Laboral	Lugar de Trabajo cómodo	1	Escala ordinal
				Recursos	2	
				Tecnología	3	
			Reconocimiento del desempeño laboral	Motivación y estimulación	4	
				Retroalimentación	5	
				Incentivos	6	
			Comunicación	Precisión y claridad	7	
				Derechos y obligaciones.	8	
				Relación de trabajo.	9	
			Trabajo en equipo	Compañerismo	10	
				Líder	11	
				Comunicación	12	
			Oportunidad de desarrollo profesional	Capacitación	13	
				Toma de decisiones	14	
				Especialización	15	
			Desarrollo personal	Desempeño	16	
				Beneficios	17	
				Comisiones	18	

Nota: En la tabla se aprecia la variable que es Estado de ánimo, la misma que tiene como dimensiones habladas por Anaya y Suarez, 2007.

### Operacionalización de variables de Calidad del servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Items (Anexo 2)	Medición
Calidad del servicio	Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p. 460).	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert.	Tangible	Equipamiento tecnológico	19	Escala ordinal
				Localización	20	
				Ambiente físico interno	21	
			Fiabilidad	Apariencia del personal	22	
				Tiempo de espera	23	
				Reputación	24	
			Capacidad de respuesta	Confianza en el servicio	25	
				Interés por solucionar problemas.	26	
				Solución de errores e inquietudes	27	
			Seguridad	Rapidez y Eficiencia	28	
				Conocimiento del personal	29	
				Nivel de confianza	30	
			Empatía	Amabilidad y cortesía	31	
Nivel de conocimiento	32					
Preocupación por informar al cliente sobre ciertos beneficios	33					
	Servicio personalizado	34				
	Horario de atención	35				

Nota: En la tabla se aprecia la variable que es Calidad del servicio, la misma que tiene como dimensiones habladas por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985).

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Generalidades de la Municipalidad

El Distrito peruano de La Esperanza es uno de los 11 distritos de la Provincia de Trujillo, ubicada en el Departamento de La Libertad. El distrito de La Esperanza, con una superficie de 15.55 Km<sup>2</sup>, fue creado mediante Ley del 29 de enero de 1965, durante el primer gobierno de Fernando Belaúnde Terry. Conocida en sus orígenes como “Huaca la Esperancita”, fue reconocida como Barrio Marginal a fines de 1961 y en 1970 por RS N° 226-70-EF-72. Actualmente cuenta con un aproximado de 100 trabajadores en las diferentes modalidades de contrato el cual garantiza el servicio a toda la ciudadanía y de la recaudación de impuestos para el desarrollo de obras públicas dentro del distrito La Esperanza. La misión de la Municipalidad es promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentando el bienestar de los vecinos y su visión es ser una Institución líder, abierta al diálogo, que con legitimidad conduce, orienta, coordina y evalúa la formulación y aplicación de las políticas del gobierno local.



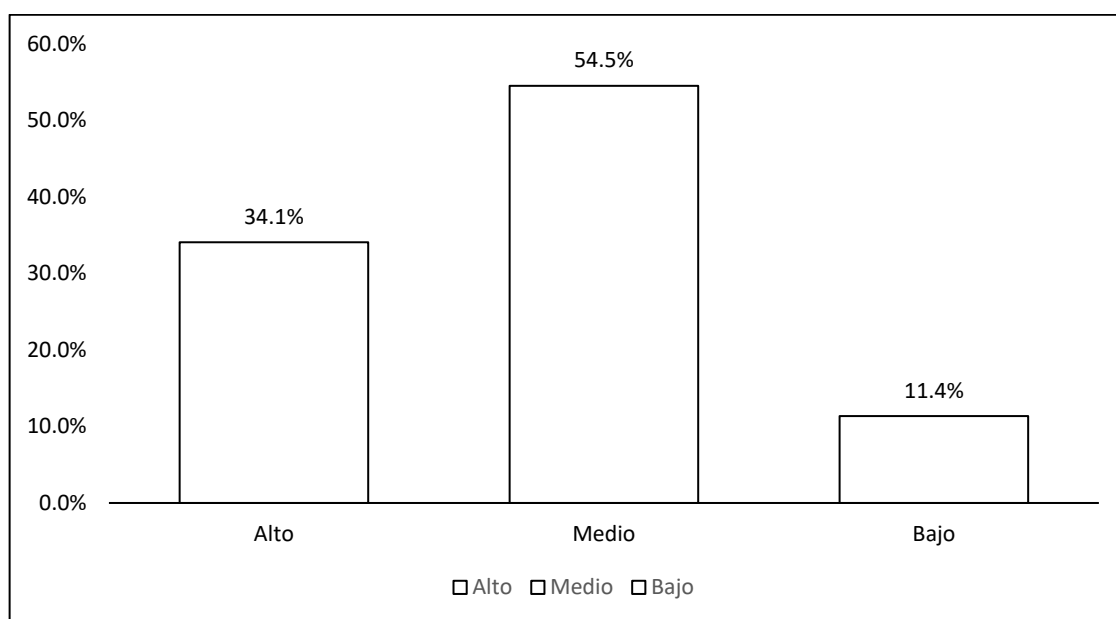
### 3.2. Medir el nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Tabla 1

*Nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Variable 1	Escala	N°	%
<b>Estado de Ánimo</b>			
Alto	55-90	15	34.1%
Medio	36-54	24	54.5%
Bajo	25-35	5	11.4%
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario estado de ánimo a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.



*Figura 1.* Nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario estado de ánimo a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

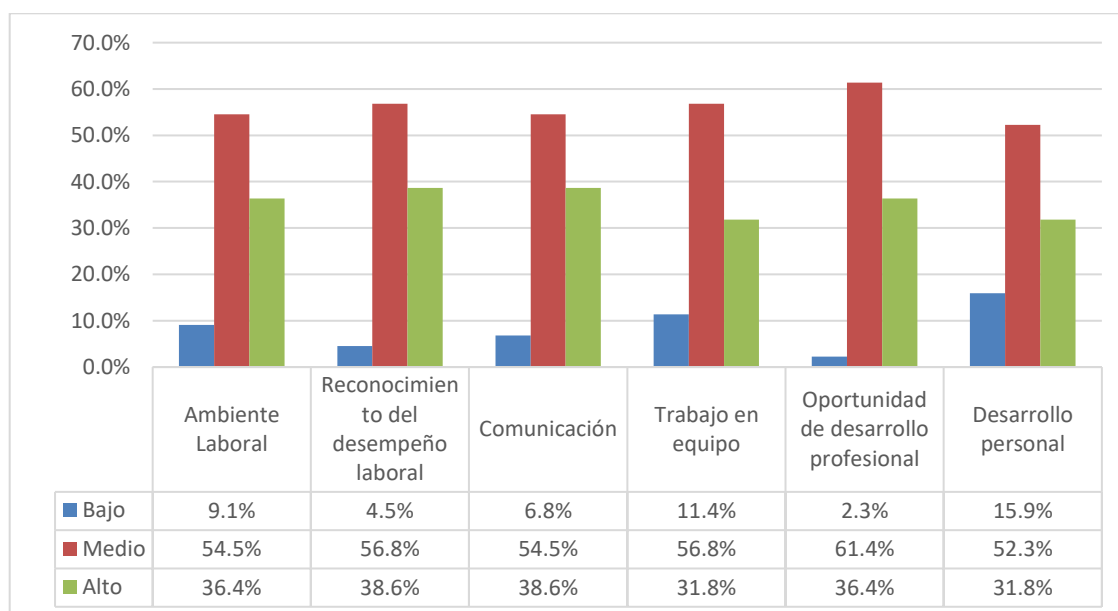
**Descripción.** En el gráfico 1 se observa que el 54.5% del personal de la Municipalidad de La Esperanza obtienen un nivel medio de estado de ánimo, el 34.1% tienen nivel alto, en tanto que el 11.4% del personal tienen un nivel bajo. Determinándose que el estado de ánimo de los trabajadores de la Municipalidad es de nivel medio (54.5%).

Tabla 2

*Nivel de las dimensiones del estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
<b>Ambiente Laboral</b>	9.1%	54.5%	36.4%
<b>Reconocimiento del desempeño laboral</b>	4.5%	56.8%	38.6%
<b>Comunicación</b>	6.8%	54.5%	38.6%
<b>Trabajo en equipo</b>	11.4%	56.8%	31.8%
<b>Oportunidad de desarrollo profesional</b>	2.3%	61.4%	36.4%
<b>Desarrollo personal</b>	15.9%	52.3%	31.8%

Fuente: Aplicación del Cuestionario estado de ánimo a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.



*Figura 2 Nivel de las dimensiones del estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Fuente: Aplicación del Cuestionario estado de ánimo a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

**Descripción.** En el gráfico 2 se observa que el 54.5% del personal obtienen un nivel medio de ambiente laboral, el 56.8% tienen nivel medio en reconocimiento de desempeño laboral, el 54.5% obtienen nivel medio en comunicación, el 56.8% tienen nivel medio en trabajo en equipo, el 61.4% tienen nivel medio de oportunidad de desarrollo profesional y por último el 52.3% tiene un nivel medio de desarrollo personal. Determinándose que las dimensiones del estado de ánimo son en promedio de nivel medio de (54.5%).

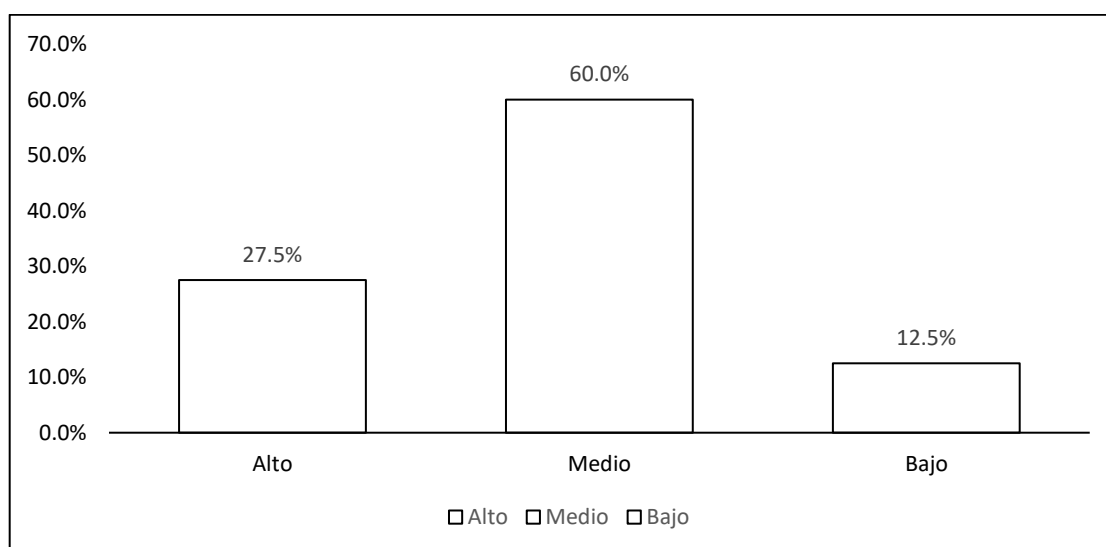
### 3.3. Determinar el nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Tabla 3

*Nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Variable 1	Escala	N°	%
<b>Calidad de servicio</b>			
Alto	52-85	22	27.5%
Medio	37-51	48	60.0%
Bajo	17-36	10	12.5%
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.



*Figura 3 Nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Fuente: Aplicación del Cuestionario calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

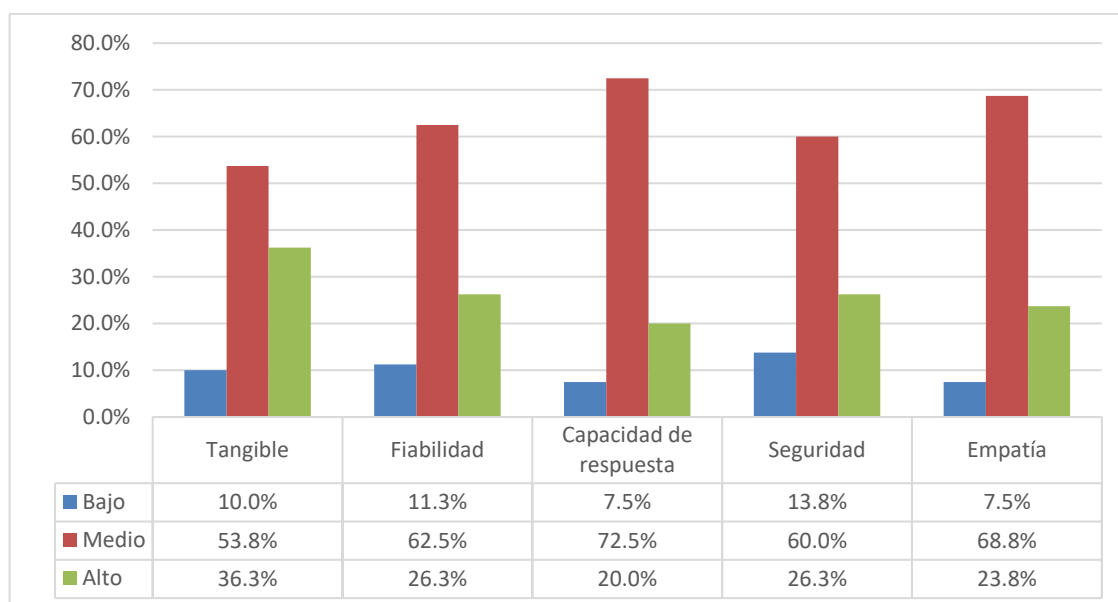
**Descripción.** En el gráfico 3 se observa que el 60.0% de los usuarios de la Municipalidad obtienen nivel medio de calidad de servicio, el 27.5% tienen nivel alto, en tanto que el 12.5% de los usuarios obtienen nivel bajo de calidad de servicio. Determinándose que la calidad de servicio de los usuarios es de nivel medio (60.0%).

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Tangible</b>	10.0%	53.8%	36.3%
<b>Fiabilidad</b>	11.3%	62.5%	26.3%
<b>Capacidad de respuesta</b>	7.5%	72.5%	20.0%
<b>Seguridad</b>	13.8%	60.0%	26.3%
<b>Empatía</b>	7.5%	68.8%	23.8%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.



*Figura 4 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Fuente: Aplicación del Cuestionario de calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

**Descripción.** En el gráfico 4 se observa que el 53.8% de los usuarios de la Municipalidad obtienen nivel medio de la dimensión tangible, el 62.5% tienen nivel medio en fiabilidad, el 72.5% obtienen nivel medio de capacidad de respuesta, el 60.0% tienen nivel medio en seguridad y por último el 68.8% tienen nivel medio en la empatía. Determinándose que las dimensiones de la calidad de servicio son en promedio de nivel medio (60.0%).

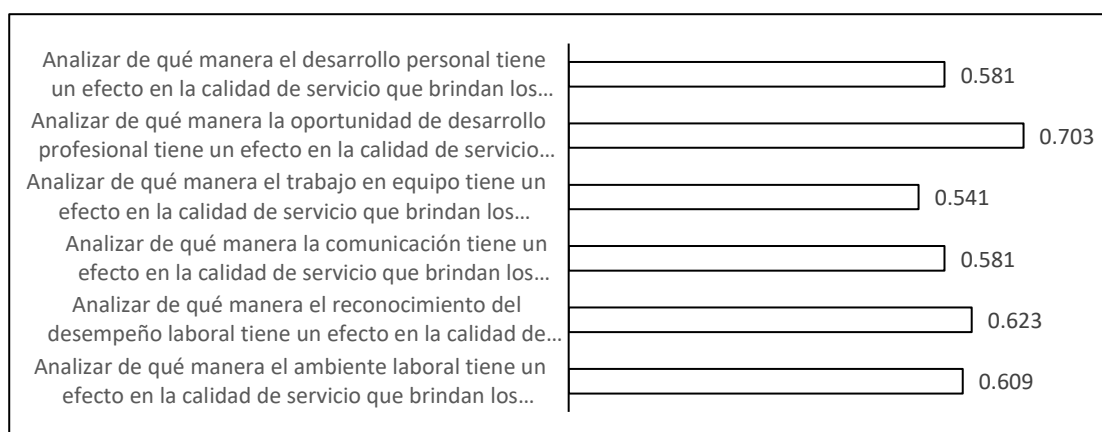
### 3.4. Medir el nivel de correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Tabla 5

*Correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Correlación R de Spearman				
Relación de las dimensiones de las variables estado de ánimo y calidad de servicio	Rho Spearman	Sig. (bilateral)	N	N
Analizar de qué manera el ambiente laboral tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.609**	0.000	44	80
Analizar de qué manera el reconocimiento del desempeño laboral tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.623**	0.000	44	80
Analizar de qué manera la comunicación tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.581**	0.000	44	80
Analizar de qué manera el trabajo en equipo tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.541**	0.000	44	80
Analizar de qué manera la oportunidad de desarrollo profesional tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.703**	0.000	44	80
Analizar de qué manera el desarrollo personal tiene un efecto en la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	0.581**	0.000	44	80

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estado de ánimo y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.



*Figura 5* Correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estado de ánimo y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

**Descripción.** Según el gráfico 5 la correlación entre las dimensiones es moderada, en algunas relaciones más y en otras menos, pero manteniéndose punto que se deben de mejorar, con el propósito de tener un personal idóneo y una calidad en el servicio bueno.

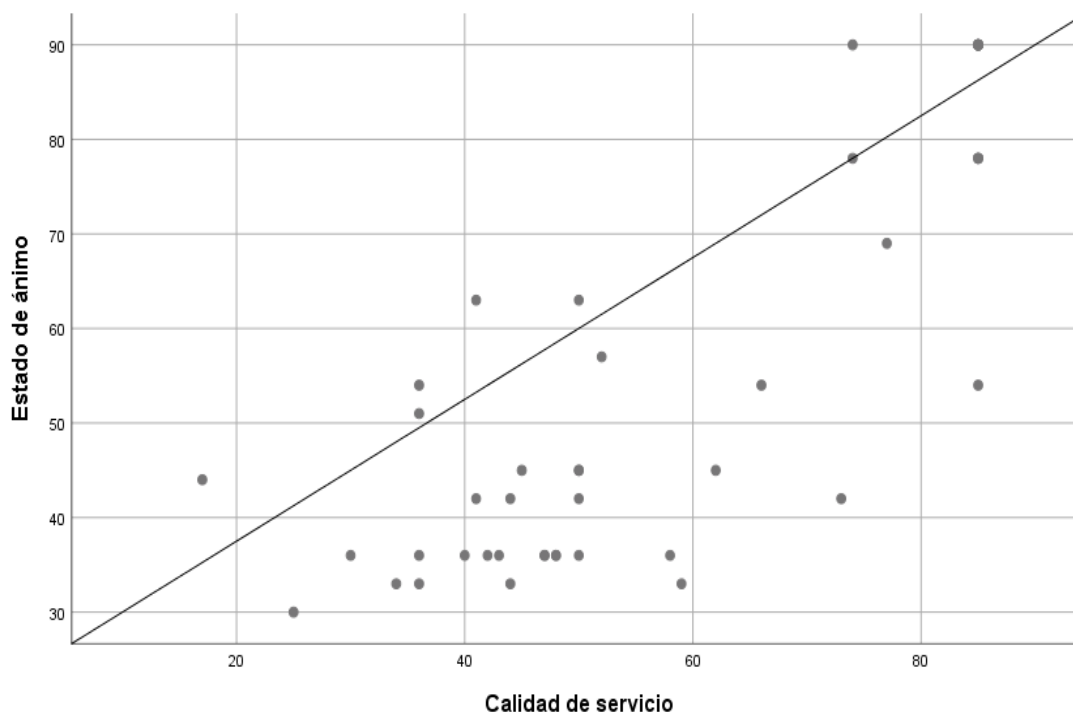
Tabla 6

*La correlación del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

Correlación R de Spearman		
	Estado de animo	Calidad del servicio
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.807**	0.807**
Sig. (bilateral)	0.000	0.000
N	44	80

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estado de ánimo y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.807$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) lo cual quiere decir que el estado de ánimo tiene un efecto moderado en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.



Fuente: Tabla 6

*Figura 6* La correlación del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.

## Hipótesis

Se confirma la hipótesis:

H1: El estado de ánimo tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

H0: El estado de ánimo no tiene un efecto directo con la calidad del servicio de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Esperanza 2019.

Tabla 7

*Prueba de hipótesis*

Análisis correlacional de Spearman	Estado de animo	Calidad del servicio
Muestra	44	80
Promedio	42	75
Coeficiente de correlación		0.807
Valor calculado		8.8
Valor critico (ttab)		±2.00
Decisión de rechazo Ho		tcal > ±ttab

*Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.*

\*\* *La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).*

$$t_{cal} = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

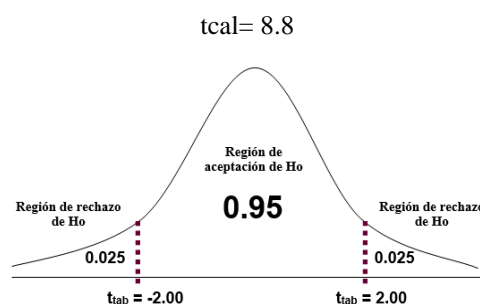


Figura 7.

*Cálculo de la prueba T-Student*

**DECISIÓN:** Se rechaza la hipótesis nula (Ho) tcal > ±ttab.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En La Libertad, según estudios realizados muestran que los trabajadores de entidades públicas en un 55% no saben llegar al usuario, debido a muchos factores; uno de ellos es por falta de selección de personal idóneo, falta de capacitación, y por no tener las herramientas que permitan agilizar los procesos en un negocio (Gestión, 2019). Por lo tanto, se analiza la situación de la Municipalidad de la Esperanza, sosteniendo los trabajadores en un nivel medio su estado de ánimo, el 34.1% indican que tienen un nivel alto, en tanto que el 11.4% del personal tienen un nivel bajo. Determinándose que el estado de ánimo de los trabajadores de la Municipalidad es de nivel medio (54.5%); sosteniendo Thayer (2004), que el estado de ánimo es un sentimiento de fondo que persiste en el tiempo; sus investigaciones afirman que los estados de ánimo surgen de la energía y la tensión y que estos pueden entenderse a partir de cuatro estados básicos, depende del espectro energía-tensión. Ante esta situación, en el presente estudio se busca determinar el efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019, teniendo como antecedente la afirmación de Fernández (2015) quien afirma que el 100% de personas que se atienden en lugares o instituciones públicas el 45% siente satisfacción mientras el otro porcentaje no se siente bien, ya que el estado de ánimo de estos trabajadores, reflejan en su mayoría una mala atención sin preocuparse de la necesidad del usuario, ante ello, comparamos la afirmación del autor con la descripción de la tabla 6 cuyos resultados de correlación de Spearman indican una alta relación directa  $R = 0.807$  con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), es decir, que el efecto del estado de ánimo es



favorable en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019; concluyendo que toda institución tiene que conseguir que sus servicios tengan la esencia de la calidad para que los clientes se sientan satisfechos, estos presentan un conjunto de necesidades, así como, requisitos y expectativas que poseen sobre un producto o servicio a adquirir, si este no está en función al cliente no tiene propósito de ser. Comparando con el estudio de Gallardo (2016), indica que las empresas tienen un crecimiento favorable dentro de las organizaciones, debido al estado de ánimo de los trabajadores, ya que, motiva a realizar sus funciones de manera correcta. Por lo cual, las empresas se deben enfocar en el estado de ánimo de sus trabajadores e incentivar para que estos se sientan bien, así obtendrán una mejora en la producción y/o al momento de brindar un servicio dado que, es la esencia de todas las empresas.

Para el autor Ascorra (2015), la atención se centra en los Estados de Ánimo, entendidos como los aspectos pre cognitivos que determinan lo que un trabajador "puede" o "no puede" hacer en un contexto organizacional, esto puede ser favorable para la organización, dependiendo de cómo este trate a su trabajador para encontrar resultados; encontrándose como realidad problemática en la Municipalidad Distrital de la Esperanza, que el 54.5% del personal obtienen un nivel medio de ambiente laboral, el 56.8% tienen nivel medio en reconocimiento de desempeño laboral, el 54.5% obtienen nivel medio en comunicación, el 56.8% tienen nivel medio en trabajo en equipo, el 61.4% tienen nivel medio de oportunidad de desarrollo profesional y por último el 52.3% tiene un nivel medio de desarrollo personal. Determinándose que las dimensiones del estado de ánimo son en promedio de nivel medio de (54.5%): ante tal situación, Rojas (2017), considera que el estado de ánimo de los trabajadores

al momento de atender, disminuyen la capacidad de respuesta y la empatía reflejado en los clientes, a pesar de contar con aspectos tangibles positivos y buenos, aun no se muestra una calidad del servicio positivo y bueno debido a que los clientes realizan reclamos constantemente por el servicio recibido; sosteniendo ante esta situación paralela que los establecimientos públicos y servidores públicos no brindan una adecuada atención a los usuarios, el cual es comprobado de manera directa porque se refleja el malestar de la atención de los usuarios lo cual es preocupante. Indicando Saldaña (2015) que es sumamente importante contar con colaboradores que tengan estados de ánimos positivos, puesto que ayudan a percibir positivamente los hechos y a los demás, lo cual contribuye a su vez, a tener mayor conciencia de los recursos que se dispone para alcanzar un determinado objetivo, también alienta a la creatividad favoreciendo en la toma de decisiones y predispone a la acción.

Por otro lado, Pilar (2015) afirma que resulta fundamental el ser capaz de "hacer sentir importante al que se tiene enfrente", por ello, contar con un buen estado de ánimo en el trabajo es un atributo extra para cualquier colaborador, ya que le permite unir colaboradores y aportar a la satisfacción del cliente o usuario. Es decir, la calidad en el ambiente de trabajo impacta directamente en el compromiso y motivación del colaborador y esta repercute de manera positiva en el nivel de satisfacción del cliente; verificando con los resultados de la tabla 4 que el 53.8% de los usuarios de la Municipalidad obtienen nivel medio de la dimensión tangible, el 62.5% tienen nivel medio en fiabilidad, el 72.5% obtienen nivel medio de capacidad de respuesta, el 60.0% tienen nivel medio en seguridad y por último el 68.8% tienen nivel medio en la empatía. Determinándose que las dimensiones de la calidad de servicio son en promedio de nivel medio (60.0%). Por esta razón, podemos decir que las personas

trabajan mejor cuando se sienten mejor, y siendo así, sus resultados también reflejarían una mejoría. Por eso, es sumamente importante contar con colaboradores que tengan estados de ánimos positivos; comparando con el estudio de Condor y Durant (2017), se concluye que la calidad de servicio influye de manera directa dentro del Gimnasio, debido a que los 5 elementos estudiados son vistos por los clientes de buena manera en un 89.1%, lo cual es beneficioso para la organización, pudiendo mejorar un poco en lo que es el estado de ánimo. Por lo que la empresa tiene un posicionamiento ganado y este debe ser mantenido para su crecimiento constante; concluyendo que tener un buen estado de ánimo es importante principalmente para quien desempeña un cargo de liderazgo y atención directa con el público, pues ayuda a mantener un ambiente relajado y fortalece su papel de conducción frente al equipo; así también el nivel del estado de ánimo de una persona resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. De este modo, sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por la Institución.

Como limitaciones del presente análisis se tuvo que en la encuesta aplicada no se considera alguna pregunta que evalúe la importancia que le dan al Plan de Desarrollo de Personas establecido por la ley SERVIR, pero esta situación se explica por cuanto al momento de la realización del trabajo de campo, se encontraban realizando una capacitación que era parte del mismo PDP institucional; asimismo como limitación también se verifica que el análisis de esta tesis sólo es válido para otras municipalidades de similares condiciones.

Como implicancias, se demuestra que la información y resultados contribuyen en la gestión del talento humano en el sector público, puesto que siempre se afirma entre la población, que los trabajadores de las entidades públicas tienen todos los beneficios y tienen una remuneración elevada, quedando demostrado en el estudio que los trabajadores tienen diversas necesidades y no son cubiertas, así también queda registrado como antecedentes para futuras investigaciones para puedan seguir analizando a profundidad las variables: estado de ánimo y calidad de servicio.

## 4.2. Conclusiones

Producto de la investigación desarrollada y la correspondiente validación por los instrumentos utilizados, se determinaron las conclusiones siguientes:

1. La Municipalidad, según las perspectivas de los trabajadores, tiene un nivel medio de 54.5% de estado de ánimo, de los cuales se obtuvieron en sus dimensiones de nivel medio de 54.5% en ambiente laboral porque no existe un buen grado de compañerismo entre los trabajadores de la misma área perjudicando el avance del trabajo y la efectividad de los objetivos del área retrasando de esta manera los resultados, también se denota que el 56.8% en reconocimiento del desempeño laboral porque los trabajadores no son motivados al cumplir un objetivo trazado, ellos sienten que su esfuerzo es ignorado, asimismo el 54.5% de trabajadores indican en un nivel medio a la comunicación porque los medios son verticales y no horizontales, el 56.8% indica que el trabajo en equipo es lento porque cada quien trabaja por su cuenta, el 61.4% sostiene que no hay oportunidad de desarrollo profesional porque hay mucho nepotismo y preferencia política y por último el 52.3% tiene un nivel medio de desarrollo personal debido que no existe talleres de coaching y no existe rotación de puestos de trabajo. Por lo cual, se concluye que el ambiente laboral en la Municipalidad a causa de favoritismos políticos se torna difícil de sobrellevar, además, la falta de comunicación y motivación con lleva en muchas ocasiones a que ellos renuncien, perdiendo a una persona con experiencia y no se dan cuenta que pierden tiempo al capacitar a un nuevo trabajador e inclusive los procesos se vuelven más lentos porque el nuevo personal ingresaría aprender.

2. La calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad tiene un nivel medio de 60%, el cual el 53.8% de los usuarios obtienen un nivel medio en la dimensión tangible porque ciertos ambientes de la municipalidad se encuentran deteriorados así como algunos muebles, el 62.5% tienen nivel medio en fiabilidad porque cuando los trabajadores afirman algo a la ciudadanía no cumplen, además algunos trabajadores no están en su área de trabajo cuando la ciudadanía los requieren, el 72.5% obtienen nivel medio de capacidad de respuesta debido que la población cuando presenta un Formulario de Tramite Único o una solicitud, los trabajadores exceden en los días de respuesta al documento dado por más que el Texto Único de Procedimientos Administrativos indique un tiempo establecido para la atención, así también el 60.0% tienen un nivel medio en seguridad debido que el comportamiento de los trabajadores refleja inseguridad en el desempeño de su trabajo y por último el 68.8% califican en un nivel medio la empatía debido que la atención de los trabajadores es cortante y en muchas ocasiones son indiferente con la necesidad o problemática del ciudadano. Concluyendo que por más necesidad que los trabajadores tengan por un mejor ambiente y confort, siguen laborando en ambientes reducidos, resaltando que en un pequeño espacio pueden trabajar de 4 a 5 personas y debido a los procesos y diversos trámites internos no amplían sus ambientes de trabajo e incluso para adquirir un material y/o equipo para el desarrollo de las actividades es lento, concluyendo que el trabajo se retrasa por la falta de gestión y modernización en la Municipalidad de la Esperanza.

3. La hipótesis nula se rechaza y se confirma que el efecto del estado de ánimo se relaciona de manera directa en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.807$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), y confirmada por la prueba T-Student arrojando 8.8; por lo cual, se concluye que los trabajadores atienden a la población dependiendo su estado de ánimo y que a pesar de las circunstancias ellos tienen que cumplir unos de los objetivos de la gestión pública, atender a la población.

## REFERENCIAS

- Ascorra (2015), El gerenciamiento de los estados de ánimo: Estudio de caso en una organización chilena.
- Baena, Sandoval y Urbina (2005)
- Berry, Bennet y Brown (1989), Calidad de servicio Una ventaja estratégica para instituciones financieras.
- Civera, M. (2008), Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido
- Cueva (2015), Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.
- Cabral (2008), Innova Latino: Impulsando la Innovación en América Latina.
- Condor y Durant (2017), Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio Iron Gym Huancayo-2013.
- Gallardo (2016), Naturaleza del Estado de Ánimo en las empresas.
- Fernández A. (2015) Las Emociones y la Conducta Alimentaria. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358943649006.pdf>
- Feigenbaum (2010), Control Total de la Calidad, McGrawHill. Mexico: Cecs
- Kotler, P. y Keller L. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación de México.
- Loyola (2019) Evaluación del desempeño y los estados de ánimo en docentes de Educación Inicial, Santa – 2018.
- Lescano (2017), Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la microempresa comercial Lescano, distrito Comas, año 2017, elaborada en UCV,
- Mateos (2007) Calidad de servicio en empresas Industriales.



Méndez (2018) Relación entre la calidad del servicio y la lealtad de los clientes de un restaurante de pollo a la brasa en la ciudad de Trujillo, 2018.

Mendoza (2017). Medición de la calidad del servicio. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes, 2009.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL).

Pilas G. (2015) Inteligencia Emocional. Recuperado de :  
[https://books.google.com.pe/books?id=mQuIPQAACAAJ&dq=Pilar+\(2015\)+estado+de+animo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj139\\_luaDpAhUsTt8KHZjRBSMQ6AEIZDAH](https://books.google.com.pe/books?id=mQuIPQAACAAJ&dq=Pilar+(2015)+estado+de+animo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj139_luaDpAhUsTt8KHZjRBSMQ6AEIZDAH)

Pizzo (2013) Importancia de la calidad del servicio.

Roldan, Lavado y Muños (2013), en su tesis *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños*, publicado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú,

Rojas (2017) Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Año 2016.

Robert, E. Thayer (2004), Estado de ánimo.

Rodríguez (2014) Calidad de servicios en empresas.

Saldaña (2015) Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos.

Sajamí (2015) La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en La Municipalidad Provincial de Lamas, 2015.

Vela y Zavaleta (2014) en la investigación científica titulado Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

Vargas M. y Aldanas L. (2015). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl>

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1993). Calidad total en la gestión de servicios.

Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009). Marketing de Servicios. México: Mcgraw Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry. (1988). Calidad total en la gestión de servicios.

Boeri, Marcelo (2006), "Pasiones aristotélicas, mente y acción", en Teresa Santiago y Carmen Trueba (coords.), De acciones, deseos y razón práctica, México, México, Universidad Autónoma Metropolitana–Iztapalapa/Juan Pablos, pp. 23–54.

Cooper, John Madison (1996), "An aristotelian theory of the emotions", en Amelie Oksenberg Rorty (ed.), Aristotle's Rhetoric, Berkeley, Estados Unidos, University of California Press, pp. 238–257

Gestión (1 de marzo, 2019), Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de Liberteños. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra>.

Anaya y Suarez (14 de Febrero, 2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/28194608\\_Satisfaccion\\_laboral\\_de\\_los\\_profesores\\_de\\_Educacion\\_Infantil\\_Primaria\\_y\\_Secundaria\\_un\\_estudio\\_de\\_ambito\\_nacional](https://www.researchgate.net/publication/28194608_Satisfaccion_laboral_de_los_profesores_de_Educacion_Infantil_Primaria_y_Secundaria_un_estudio_de_ambito_nacional).

Camisión M., Cruz L. & González P. (12 febrero, 2007) Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Kotler P. y Armstrong G. (10 de junio, 2008), Marketing- Versión para Latinoamérica. Recuperado de: <https://uvgcancun.files.wordpress.com/2016/03/kotler-phillip-armstrong-gary-marketing-versic3b3n-para-latinoamc3a9rica.pdf>

Mendoza A. (11 noviembre, 2009). Medición de la calidad del servicio. Recuperado: <http://www.visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICI ON.pdf>

Alcalde, C. & Soriano, S. (17 de enero, 2010) Colaboración de Marketing de Servicios,  
recuperado de: <http://pdfs.wke.es/7/2/0/1/PD0000047201.pdf>

Gosso, F. (10 de abril, 2010). Híper satisfacción del cliente. Panorama Editorial, recuperado  
de: <https://books.google.com.pe/books?id=>

Aniorte (24 de junio, 2013) Calidad En El Servicio Al Cliente, Recuperado de:  
[http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)

Aceña M. (10, mayo, 2016). Manual. Gestión de costes y calidad del servicio. Recuperado  
de: <https://books.google.com.pe/books?id=HcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpsyGhsPaAhUL2lMKHR8ZDssQ6AEIVzAJ#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIO&f=false>

# ANEXOS

### Matriz de Consistencia

#### Anexo 01: Ficha De Validación

Título	Problema	General	Hipótesis	Variable(s)	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Instrumento
Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019	¿Cuál es el efecto del Estado de ánimo en la Calidad del Servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019?	Determinar el efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.  Medir el nivel de estado de ánimo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.  Determinar el nivel de calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.  Medir el nivel de correlación de las dimensiones del estado de ánimo con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	H1: El efecto del estado de ánimo es desfavorable en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.  H0: El efecto del estado de ánimo es favorable en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019.	Estado De Ánimo	Es un estado de ánimo emocional que refleja una respuesta efectiva al trabajo; esto se refiere a como las personas se sienten en relación con su trabajo (Anaya y Suarez, 2007).	Ambiente Laboral	Lugar de Trabajo cómodo	Cuestionario
							Recursos	
							Tecnología	
						Reconocimiento del desempeño laboral	Motivación y estimulación	
							Retroalimentación	
							Incentivos	
						Comunicación	Precisión y claridad	
							Derechos y obligaciones.	
							Relación de trabajo.	
							Compañerismo	
				Trabajo en equipo	Líder			
					Comunicación			
				Oportunidad de desarrollo profesional	Capacitación			
					Toma de decisiones			
					Especialización			
				Desarrollo personal	Desempeño			
					Beneficios			
					Comisiones			
					Equipamiento tecnológico			
					Localización			
Tangible	Ambiente físico interno							
	Apariencia del personal							
Fiabilidad	Tiempo de espera							
	Reputación							
	Confianza en el servicio							
Capacidad de respuesta	Interés por solucionar problemas.							
	Solución de errores e inquietudes							
	Rapidez y Eficiencia							
Seguridad	Conocimiento del personal							
	Nivel de confianza							
	Amabilidad y cortesía							
Empatía	Nivel de conocimiento							
	Preocupación por informar al cliente sobre ciertos beneficios							
	Servicio personalizado							
	Horario de atención							
Calidad Del Servicio					Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p. 460).			

### Anexo 02: Validación de Encuesta

El presente cuestionario tiene por finalidad, Determinar el efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019

Variables	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Redacción clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observación
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estado de Animo	Ambiente Laboral	Lugar de Trabajo cómodo	¿Las oficinas son cómodas para brinda el servicio al usuario?	Respuestas Cerradas							
		Recursos	¿Dentro de la oficina cuenta con los recursos para trabajar de manera correcta?								
		Tecnología	¿Cuentan con un sistema eficiente para procesar la información de manera rápida?								
	Reconocimiento del desempeño laboral	Motivación y estimulación	¿La Municipalidad lo motiva o estimula al momento de desarrollar sus funciones?	Respuestas Cerradas							
		Retroalimentación	¿La Municipalidad realiza una retroalimentación a sus trabajadores?								
		Incentivos	¿La Municipalidad otorga incentivos al buen trabajo realizado?								
	Comunicación	Precisión y claridad	¿La información que brinda es precisa y clara?	Respuestas Cerradas							
		Derechos y obligaciones.	¿Ustedes dan a conocer a los usuarios sus derechos y obligaciones que tienen con la Municipalidad?								
		Relación de trabajo.	¿Usted mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?								
	Trabajo en equipo	Compañerismo	¿Dentro del grupo de trabajo de Municipalidad existe el compañerismo?	Respuestas Cerradas							
		Líder	¿Los grupos de trabajo cuentan con líderes que los orientan a realizar de manera eficiente sus labores?								
		Comunicación	¿Existe comunicación efectiva con todos los trabajadores de la Municipalidad?								
	Oportunidad de desarrollo profesional	Capacitación	¿La Municipalidad capacita a sus trabajadores?	Respuestas Cerradas							
		Toma de decisiones	¿Dentro de la Municipalidad les permite tomar decisiones en sus funciones específicas?								
		Especialización	¿La Municipalidad le permite especializarse para poder realizar mejor su función?								
Desarrollo personal	Desempeño	¿Cree usted que tiene un buen desempeño en su trabajo?	Respuestas Cerradas								
	Beneficios	¿La Municipalidad le da beneficios por brindar sus servicios al ciudadano?									
	Comisiones	¿En la Municipalidad se obtiene alguna comisión por el trabajo realizado?									

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:  Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Respuestas de la Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

Variables	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Redacción clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observación
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Tangible	Equipamiento tecnológico	¿Las oficinas de la Municipalidad tienen equipos modernos?	Respuestas Cerradas							
		Localización	¿La Municipalidad se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso?								
		Ambiente físico interno	¿La municipalidad tiene infraestructura moderna?								
		Apariencia del personal	¿Los trabajadores de la Municipalidad están debidamente uniformados?								
	Fiabilidad	Tiempo de espera	¿Los trabajadores realizan sus labores en los tiempos correctos?	Respuestas Cerradas							
		Reputación	¿Los trabajadores de la Municipalidad son responsables con los cargos que ejercen?								
		Confianza en el servicio	¿El comportamiento de los empleados de la Municipalidad transmite confianza?								
		Interés por solucionar problemas.	¿Los trabajadores muestran interés en solucionar sus problemas?								
	Capacidad de respuesta	Solución de errores e inquietudes	¿Los trabajadores de la municipalidad comunican a los usuarios cuando se solucionó los problemas?	Respuestas Cerradas							
		Rapidez y Eficiencia	¿Los servicios que brinda la Municipalidad son rápidos y eficientes?								
		Conocimiento del personal	¿Los trabajadores tienen el conocimiento suficiente para realizar sus funciones?								
	Seguridad	Nivel de confianza	¿Siente usted confianza del trabajo ofrecido por los trabajadores de la Municipalidad?	Respuestas Cerradas							
		Amabilidad y cortesía	¿Los trabajadores son amables y corteses al momento de brindar el servicio?								
		Nivel de conocimiento	¿Los trabajadores tienen un conocimiento superior?								
	Empatía	Preocupación por informar al cliente sobre ciertos beneficios	¿La Municipalidad informa de ciertos beneficios que se brindan a los usuarios?	Respuestas Cerradas							
Servicio personalizado		¿Los trabajadores brindan un servicio personalizado?									
Horario de atención		¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?									

 **Procede su aplicación**
**OPINION DE APLICABILIDAD:**  **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
 **No procede su aplicación**

Respuestas de la Escala de Likert				
<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>

### **Anexos 3: Cuestionario de Estado De Ánimo**

#### **CUESTIONARIO DE ESTADO DE ÁNIMO**

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario del nivel del Estado De Ánimo
<b>Autoras</b>	: Anaya y Suarez, 2007.
<b>Año y lugar</b>	: 2007, Ecuador.
<b>Autor de la adaptación</b>	: Cristian Gustavo Zavaleta Azabache
<b>Año y lugar de adaptación</b>	: 2019, Perú.
<b>Aplicación</b>	: Individual y colectiva.
<b>Duración</b>	: 13 minutos.
<b>Número de ítems</b>	: 18.
<b>Dimensiones</b>	: Ambiente Laboral, Reconocimiento del desempeño laboral, Comunicación, Trabajo en equipo, Oportunidad de desarrollo profesional, Desarrollo personal.
<b>Objeto de estudio</b>	: Describir el nivel del Estado De Ánimo
<b>Materiales</b>	: Cuestionario, lápiz y borrador.



**Anexos 4: Estado de Animo**

Estimado Señor (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre estado de ánimo, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (X) en el número que considere, siendo totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) indiferente (3) de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

N°	Indicadores	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Ambiente Laboral</b>							
1	Lugar de Trabajo cómodo	¿Las oficinas son cómodas para brinda el servicio al usuario?					
2	Recursos	¿Dentro de la oficina cuenta con los recursos para trabajar de manera correcta?					
3	Tecnología	¿Cuentan con un sistema eficiente para procesar la información de manera rápida?					
<b>Dimensión 2: Reconocimiento del desempeño laboral</b>							
4	Motivación y estimulación	¿La Municipalidad lo motiva o estimula al momento de desarrollar sus funciones?					
5	Retroalimentación	¿La Municipalidad realiza una retroalimentación a sus trabajadores?					
6	Incentivos	¿La Municipalidad otorga incentivos al buen trabajo realizado?					
<b>Dimensión 3: Comunicación</b>							
7	Precisión y claridad	¿La información que brinda es precisa y clara?					
8	Derechos y obligaciones.	¿Ustedes dan a conocer a los usuarios sus derechos y obligaciones que tienen con la Municipalidad?					
9	Relación de trabajo.	¿Usted mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
<b>Dimensión 4: Trabajo en equipo</b>							
10	Compañerismo	¿Dentro del grupo de trabajo de Municipalidad existe el compañerismo?					
11	Líder	¿Los grupos de trabajo cuentan con líderes que los orientan a realizar de manera eficiente sus labores?					
12	Comunicación	¿Existe comunicación efectiva con todos los trabajadores de la Municipalidad?					
<b>Dimensión 5: Oportunidad de desarrollo profesional</b>							
13	Capacitación	¿La Municipalidad capacita a sus trabajadores?					
14	Toma de decisiones	¿Dentro de la Municipalidad les permite tomar decisiones en sus funciones específicas?					
15	Especialización	¿La Municipalidad le permite especializarse para poder realizar mejor su función?					
<b>Dimensión 6: Desarrollo personal</b>							
16	Desempeño	¿Cree usted que tiene un buen desempeño en su trabajo?					
17	Beneficios	¿La Municipalidad le da beneficios por brindar sus servicios al ciudadano?					
18	Comisiones	¿En la Municipalidad se obtiene alguna comisión por el trabajo realizado?					

## Anexos 5: Cuestionario de Calidad de Servicio

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario del nivel de Calidad De Servicio
<b>Autora</b>	: Hernández Méndez 2009,
<b>Año y lugar</b>	: 2009, España.
<b>Autor de la adaptación</b>	: Cristian Gustavo Zavaleta Azabache
<b>Año y lugar de adaptación</b>	: 2019, Trujillo.
<b>Aplicación</b>	: Individual y colectiva.
<b>Duración</b>	: 13 minutos.
<b>Número de ítems</b>	: 17.
<b>Dimensiones</b>	: Tangible, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.
<b>Objeto de estudio</b>	: Describir el nivel de Calidad De Servicio.
<b>Materiales</b>	: Cuestionario, lápiz y borrador.

**Anexos 6: Calidad Del Servicio**

Estimado Señor (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre calidad del servicio, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (X) en el número que considere, siendo totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) indiferente (3) de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)

N°	Indicadores	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Tangible</b>							
1	Equipamiento tecnológico	¿Las oficinas de la Municipalidad tienen equipos modernos?					
2	Localización	¿La Municipalidad se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso?					
3	Ambiente físico interno	¿La municipalidad tiene infraestructura moderna?					
4	Apariencia del personal	¿Los trabajadores de la Municipalidad están debidamente uniformados?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
5	Tiempo de espera	¿Los trabajadores realizan sus labores en los tiempos correctos?					
6	Reputación	¿Los trabajadores de la Municipalidad son responsables con los cargos que ejercen?					
7	Confianza en el servicio	¿El comportamiento de los empleados de la Municipalidad transmite confianza?					
8	Interés por solucionar problemas.	¿Los trabajadores muestran interés en solucionar sus problemas?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
9	Solución de errores e inquietudes	¿Los trabajadores de la municipalidad comunican a los usuarios cuando se solucionó los problemas?					
10	Rapidez y Eficiencia	¿Los servicios que brinda la Municipalidad son rápidos y eficientes?					
11	Conocimiento del personal	¿Los trabajadores tienen el conocimiento suficiente para realizar sus funciones?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
12	Nivel de confianza	¿Siente usted confianza del trabajo ofrecido por los trabajadores de la Municipalidad?					
13	Amabilidad y cortesía	¿Los trabajadores son amables y corteses al momento de brindar el servicio?					
14	Nivel de conocimiento	¿Los trabajadores tienen un conocimiento superior?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>							
15	Preocupación por informar al cliente sobre ciertos beneficios	¿La Municipalidad informa de ciertos beneficios que se brindan a los usuarios?					
16	Servicio personalizado	¿Los trabajadores brindan un servicio personalizado?					
17	Horario de atención	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?					

## Anexo 07: Correlaciones 1

### Correlaciones

		Ambiente Laboral	Calidad de servicio
Ambiente Laboral	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,609**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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

### Correlaciones

		Reconocimiento del desempeño laboral	Calidad de servicio
Reconocimiento del desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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

### Correlaciones

		Comunicación	Calidad de servicio
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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

### Correlaciones

		Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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

## Anexos 8: Correlaciones 2

### Correlaciones

		Oportunidad de desarrollo profesional	Calidad de servicio
Oportunidad de desarrollo profesional	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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

### Correlaciones

		Desarrollo personal	Calidad de servicio
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80


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

### Correlaciones

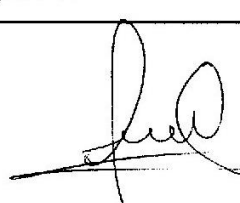
		Estado de ánimo	Calidad de servicio
Estado de ánimo	Correlación de Pearson	1	,807**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,807**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	80

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


Anexo 09: Evaluación 1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"El estado de ánimo en la calidad del servicio que..."			
Línea de investigación:	Metodología y Herramientas Cuantitativas			
Apellidos y nombres del experto:	Goran Perera M.			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Ánimo y Calidad de Servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias: Las preguntas están correctas.</p>				
<p>Firma del experto:</p> 				

Anexo 10: Evaluación 2


<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	† Efecto del Estado de Animo en la Calidad ..... †			
<b>Línea de investigación:</b>	Modelos y Herramientas Gerenciales			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Carlos Pimentel Tizado			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Estado de Animo y Calidad de Servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p><b>Sugerencias:</b></p> <p style="text-align: center;">Conforme</p>				
<p><b>Firma del experto:</b></p> 				

Anexo 11: Evaluación 3


<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	Efecto del Estado de Animo en la .....			
<b>Línea de investigación:</b>	Modelos y Herramientas Gerenciales			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Alicia Galvanapen Mendoza			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Estado de Animo y Calidad ...			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
<p><b>Sugerencias:</b></p> <p style="text-align: center;">conforme</p>				
<p><b>Firma del experto:</b></p> <p style="text-align: center;"></p>				



Anexo 12: Estadístico 1

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	"Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad distrital la Esperanza 2019"			
<b>Línea de investigación:</b>	Marketing y Herramientas Gerenciales			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Toro Chavez Daily Mail			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Efecto del estado de Animo y calidad de servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
<p><b>Sugerencias:</b> los instrumentos están listos para ser aplicados</p>				
<p><b>Firma del experto:</b> </p>				

Anexo 13: Estadístico 2

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	"El efecto del estado de ánimo"			
<b>Línea de investigación:</b>	Módulos y Herramientas Gerenciales			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Dr. Yache Cuenca Eduardo			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Estado Animo y calidad servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p><b>Sugerencias:</b></p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">OK</p>				
<p><b>Firma del experto:</b></p> <div style="text-align: center;">  <p>ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADISTICA SOLUCIONES</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>Dr. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER Colegio de Estadísticos del Perú - COESPÉ 428 945000050 449310011</p> </div>				

## Anexo 14: Análisis de confiabilidad Estado de ánimo – Estadístico 2



### Asesoría en Investigaciones Científicas

#### Confiabilidad del instrumento Estado de Ánimo

<b>Título de la investigación:</b> "Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019"
<b>Línea de investigación:</b> Modelos y Herramientas Gerenciales
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Estado de Ánimo

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 18 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir "Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019", se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.956 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.960

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.858

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	18

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para la Variable Estado de Ánimo, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.



CAL. JUAN VELASCO ALVARADO MZA. 2 LOTE. 19 A P.J.  
949425521-948612515-975265201  
asesoriaeninvestigacionescientificas@gmail.com



## Asesoría en Investigaciones Científicas

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	78,91	75,478	,696	,766
ITEM02	73,94	65,966	,727	,777
ITEM03	73,35	62,479	,788	,810
ITEM04	72,41	65,219	,777	,565
ITEM05	70,79	68,836	,668	,816
ITEM06	71,26	69,868	,579	,815
ITEM07	70,15	69,859	,585	,726
ITEM08	70,76	65,159	,566	,800
ITEM09	75,06	65,269	,608	,809
ITEM10	79,91	65,999	,410	,806
ITEM11	75,06	65,269	,608	,809
ITEM12	79,91	65,999	,410	,806
ITEM13	75,06	65,269	,608	,869
ITEM14	79,91	65,999	,410	,806
ITEM15	75,06	65,269	,608	,809
ITEM16	79,91	65,999	,410	,806
ITEM17	79,91	65,999	,410	,806
ITEM18	75,06	65,269	,608	,809

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,858 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,631
		N de elementos	9
	Parte 2	Valor	,854
		N de elementos	9
		N total de elementos	18
Correlación entre formularios			,923
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,960
	Longitud desigual		0,960
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,956

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9.

b. Los elementos son: ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el Estado de Ánimo, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.960 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.956, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta Estado de Ánimo, instrumento elaborado por el autor, es **altamente confiable para su uso**.



CAL. JUAN VELASCO ALVARADO MZA. 2 LOTE. 19 A P.J.  
949425521-948612515-975265201  
asesoriaeninvestigacionescientificas@gmail.com

## Anexo 15: Análisis de confiabilidad Calidad del servicio – Estadístico 2



### Asesoría en Investigaciones Científicas

#### Confiabilidad del Instrumento calidad del servicio

<b>Título de la investigación:</b> "Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019"
<b>Línea de investigación:</b> Modelos y Herramientas Gerenciales
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Calidad del Servicio

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 17 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir "*Efecto del estado de ánimo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019*", se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.956 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.960

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.963

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	17

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para la Variable Calidad del Servicio, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.



CAL. JUAN VELASCO ALVARADO MZA. 2 LOTE. 19 A P.J.  
949425521-948612515-975265201  
asesoriaeninvestigacionescientificas@gmail.com



## Asesoría en Investigaciones Científicas

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	78,91	75,478	,696	,766
ITEM02	73,94	65,966	,727	,777
ITEM03	73,35	62,479	,788	,810
ITEM04	72,41	65,219	,777	,565
ITEM05	70,79	68,836	,668	,816
ITEM06	71,26	69,868	,579	,815
ITEM07	70,15	69,859	,585	,726
ITEM08	70,76	65,159	,566	,800
ITEM09	75,06	65,269	,608	,809
ITEM10	79,91	65,999	,410	,806
ITEM11	75,06	65,269	,608	,809
ITEM12	79,91	65,999	,410	,806
ITEM13	75,06	65,269	,608	,869
ITEM14	79,91	65,999	,410	,806
ITEM15	75,06	65,269	,608	,809
ITEM16	79,91	65,999	,410	,806
ITEM17	79,91	65,999	,410	,806

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,963 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,631
		N de elementos	8
	Parte 2	Valor	,854
		N de elementos	9
	N total de elementos		17
Correlación entre formularios			,923
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,960
	Longitud desigual		0,960
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,956

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9.

b. Los elementos son: ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la calidad del servicio, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.960 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.956, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta calidad del servicio, instrumento elaborado por el autor, es **altamente confiable para su uso**.

**Anexo 16: Prueba Piloto**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N	PERSONAS ENCUESTADAS															VARIANZA DE LOS ITEMS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Estado de ánimo	Ambiente Laboral	Lugar de Trabajo cómodo	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	3.8095
		Recursos	2	1	5	5	5	5	3	2	3	5	3	3	5	5	5	1	2.3524
		Tecnología	3	1	5	5	5	5	3	1	3	5	3	3	5	5	5	1	2.6667
	Reconocimiento del desempeño laboral	Motivación y estimulación	4	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	3.8095
		Retroalimentación	5	1	5	5	5	5	3	2	3	5	3	3	5	5	5	1	2.3524
		Incentivos	6	1	5	5	5	5	3	1	3	5	3	3	5	5	5	1	2.6667
	Comunicación	Precisión y claridad	7	1	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	5	5	1	4.0286
		Derechos y obligaciones.	8	1	5	5	5	1	5	3	1	3	3	2	3	5	5	5	2.6952
		Relación de trabajo.	9	1	5	5	5	1	5	3	1	3	3	4	3	5	5	5	2.5429
	Trabajo en equipo	Compañerismo	10	1	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	2	2	1	1	2.5524
		Líder	11	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	1	1	2.0952
		Comunicación	12	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	1	1	1.8381
	Oportunidad de desarrollo profesional	Capacitación	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1.9810
		Toma de decisiones	14	3	3	5	5	4	3	2	3	5	5	3	3	5	5	5	1.2095
		Especialización	15	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	5	1	5	2.1714
	Desarrollo personal	Desempeño	16	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	1	1	2	2	2.9810
		Beneficios	17	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	1	1	2	2	2.5238
		Comisiones	18	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	1	1	3	3	2.1714
TOTAL				36	82	76	82	63	68	33	48	68	53	65	58	75	62	42	46.4476

k	18.00
sumVi	46.45
VT	245.21
ALFA DE CRONBACH	0.858

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N	PERSONAS ENCUESTADAS															VARIANZA DE LOS ITEMS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Calidad de servicio	Tangible	Equipamiento tecnológico	19	1	4	5	5	3	2	1	2	4	3	5	5	5	5	4	2.2571
		Localización	20	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Ambiente físico interno	21	1	4	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	5	1.7810
		Apariencia del personal	22	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
	Fiabilidad	Tiempo de espera	23	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Reputación	24	1	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	3	5	1.9810
		Confianza en el servicio	25	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
	Capacidad de respuesta	Interés por solucionar problemas.	26	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Solución de errores e inquietudes	27	1	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	3	5	1.9810
		Rapidez y Eficiencia	28	1	4	5	5	3	2	1	2	4	3	5	5	5	5	4	2.2571
	Seguridad	Conocimiento del personal	29	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Nivel de confianza	30	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Amabilidad y cortesía	31	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
	Empatía	Nivel de conocimiento	32	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714
		Preocupación por informar al cliente sobre ciertos beneficios	33	1	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	3	5	1.9810
Servicio personalizado		34	1	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	1.5714	
		Horario de atención	35	1	4	5	5	3	2	1	2	4	3	5	5	5	4	2.2571	
TOTAL				17	68	81	81	65	52	36	52	72	67	63	63	73	77	82	30.2095

k	17.00
sumVi	30.21
VT	322.64
ALFA DE CRONBACH	0.963

## ANEXOS 17: Formatos de Autorización

### ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Edwards Williams Vela Gonzales, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Quezada Chavez, Lourdes Geraldine.
- Zavaleta Azabache, Cristian Gustavo.

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: "INFLUENCIA DEL ESTADO DE ANIMO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA 2019" para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Administración** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales  
Asesor



**ANEXOS 18: Formatos de Autorización**

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Lourdes Geraldine Quezada Chavez y Cristian Gustavo Zavaleta Azabache para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "INFLUENCIA DEL ESTADO DE ANIMO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA 2019"

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado