



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L CHOTA 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Bach. Roncal Lopez, Renato Adrian

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8326-1414>

Asesor

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

Línea de Investigación.

Gestión Empresarial y Emprendimiento.

Pimentel - Perú

2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L CHOTA 2022

Asesor (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy autor(es) del trabajo titulado:

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L CHOTA 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

APELLIDOS Y NOMBRES: Roncal López Renato Adrián	DNI: 71599528	FIRMA 
--	------------------	--

* Porcentaje de similitud turnitin:15%

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R	Renato Adrian Roncal Lopez

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
11550 Words	61413 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
52 Pages	313.8KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
May 23, 2023 4:11 PM GMT-5	May 23, 2023 4:11 PM GMT-5

● **15% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en especial a mi madre, padre y familiares, por su apoyo incondicional y a la vez por permitirme darme la oportunidad para poder ser una persona de bien y ser mi fortaleza para conseguir y alcanzar mis objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios que me permite seguir adelante con mi carrera profesional, a mis padres que están en los buenos momentos para dar su apoyo y a mis docentes que me guiaron en este camino universitario para poder ser una persona de bien y poder conseguir mis anhelos y mis metas trazadas.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo en determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022. Dado que en las variables clima laboral y la calidad de servicio si existe relación generando un positivo y moderado impacto significativo debido a que preexiste un valor de Rho de .507. Se Utilizo una metodología descriptiva correlacional - no experimental transversal, técnica encuesta e instrumento cuestionario SERVQUAL. En conclusión, el 93% mostró que el servicio brindado es de alta calidad en comparación con otras empresas de carga y descarga, donde un 37.3% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 53.0% creen que este es aceptable, y menos de un 10% consideran que es regular o deficiente. Finalizando que el clima laboral es bastante bueno; y un 22.9% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 60.2% creen que este es aceptable, y un 16.9% consideran que es regular, deduciendo que la calidad de servicio es bastante buena.

Palabras clave:

Clima laboral, calidad de servicio, SERVQUAL.

ABSTRACT

This research considers the objective of determining the relationship between the work environment and the quality of service in the company Servicios Generales ADJ E.I.R.L. Chota 2022. Given that the work environment and the quality of service do exist, generating a positive and moderate significant impact due to the fact that there is a Rho value of .507. Using a cross-sectional non-experimental correlational descriptive methodology, survey technique and SERVQUAL. In conclusion, 93% showed that the service provided is of high quality compared to other loading and unloading companies, where 37.3% of employees believe that it is very good, 53.0% believe that it is acceptable, and less than 10% consider that it is either fair or deficient. It can be concluded that the work environment is quite good; and 22.9% of the collaborators believe that it is very good, 60.2% believe that it is acceptable, and 16.9% consider that it is regular. It can be concluded that the quality of service is quite good.

Keywords:

Work environment, quality of service, SERVQUAL.

Índice

APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
Índice	viii
Índice de tabla	x
Índice de figura	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación e Importancia de estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo General	31
1.7.2. Objetivos específicos	31
II. MATERIAL Y METODO	33
2.1 Tipo y diseño de la investigación	33
2.2. Variables y operacionalización	34
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	38
2.5. Procedimiento de análisis de datos	40
2.6. Criterios éticos	41
2.7. Criterios de rigor científico	41
III. RESULTADOS	43
3.1 Resultados en Tablas y figuras	43
3.2. Discusión de resultados	58
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1 Conclusiones	61

4.2 Recomendaciones:	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	70

Índice de tabla

<i>Tabla 1 Operacionalización de Clima Laboral</i>	36
<i>Tabla 2 Operacionalización de Calidad de Servicio</i>	37
<i>Tabla 3 Validación por expertos.</i>	39
<i>Tabla 4 Alfa de Cronbach del Clima Laboral</i>	40
<i>Tabla 5 Alfa de Cronbach de la Calidad de Servicio</i>	40
<i>Tabla 6 Distribución de la población según el sexo</i>	43
<i>Tabla 7 Distribución de la población según la edad</i>	43
<i>Tabla 8 Situación del Clima Laboral</i>	44
<i>Tabla 9 Dimensión de comportamiento organizacional</i>	45
<i>Tabla 10 Dimensión de liderazgo</i>	46
<i>Tabla 11 Dimensión de motivación</i>	47
<i>Tabla 12 Situación de la Calidad de Servicio</i>	48
<i>Tabla 13 Situación del aspecto tangible</i>	49
<i>Tabla 14 Situación de confiabilidad</i>	50
<i>Tabla 15. Situación de la capacidad de respuesta</i>	51
<i>Tabla 16 Situación de seguridad</i>	52
<i>Tabla 17 Situación de Empatía</i>	53
<i>Tabla 18 Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio</i>	54
<i>Tabla 19 Correlación entre la dimensión de comportamiento organizacional y la calidad de servicio</i>	55
<i>Tabla 20 Correlación entre dimensión de liderazgo y la calidad de servicio</i>	56
<i>Tabla 21 Correlación entre la dimensión de motivación y la calidad de servicio</i>	57
<i>Tabla 22 Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Clima Laboral</i>	89
<i>Tabla 23 Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Calidad de Servicio</i>	89

Índice de figura

<i>Figura 1. Diseño de investigación</i> _____	33
<i>Figura 2. Variable clima laboral</i> _____	44
<i>Figura 3. Dimensión de comportamiento organizacional</i> _____	45
<i>Figura 4. Dimensión de liderazgo</i> _____	46
<i>Figura 5. Dimensión de motivación</i> _____	47
<i>Figura 6. Variable Calidad de Servicio</i> _____	48
<i>Figura 7. Dimensión Aspectos tangibles</i> _____	49
<i>Figura 8. Dimensión confiabilidad</i> _____	50
<i>Figura 9. Dimensión capacidad de respuestas</i> _____	51
<i>Figura 10. Dimensión seguridad</i> _____	52
<i>Figura 11. Dimensión empatía</i> _____	53

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Esta investigación se hará principalmente en la empresa de servicio generales ADJ E.I.R.L., para lograr una significativa mejora en el nivel de calidad de servicio que actualmente es deficiente y por lo cual existe un aumento de reclamos de los clientes, que se relacionan principalmente con el servicio que reciben de los trabajadores de la organización, y la queja de que el servicio es de mala calidad o no se ajusta a las expectativas resultantes, pero se espera pueda realizarse a través de cambios en el actual clima laboral, ya que actualmente los colaboradores al interior de la organización se sienten infravalorados ya que no sienten el apoyo humano al interior de la empresa, esto tal vez desde la distancia social promovida por el COVID-19.

Cabe aludir que la OIT efectuó una investigación en el país de México concluyendo que en la actualidad la calidad del servicio se está perjudicando seriamente a las empresas debido a la crisis que se atravesó por la pandemia, afectando la situación de los colaboradores en distintos aspectos de su vida; por lo tanto, se espera que instaurar un diálogo social y reflejar así el papel del entorno laboral en las empresas para poder brindar servicios de alta calidad a los usuarios. (Izquierdo, 2021 pág. 29)

Este es un factor clave en las compañías del sector transporte porque corresponde al rubro de servicios de calidad, ya que no ofrecen un producto, sino que también transporte y fletes. Como de igual forma La atención y pesquisa como la ubicación del producto, y la estación que llevaría afectan en gran medida la calidad percibida del servicio.

Asimismo, el clima laboral durante la pandemia es un tema candente para la mayoría de las empresas a nivel internacional, como de igual manera el autor Julca realizó una investigación en Latinoamérica de 650 profesionales. El 55% de los encuestados dijo que hay un buen ambiente de trabajo incluso durante la pandemia; si bien el 23% cree que se ha vuelto rígido, y sobre todo hay conflictos de

comunicación, principalmente en las reuniones presenciales, demostrando que el ambiente de trabajo debe ser esencia de compromiso y orientación en sus respectivas áreas por parte de profesionales, sugiriendo de esta forma que las empresas promuevan en sus políticas constituyentes, para la revisión de la ergonomía de forma obligatoria en un puesto de trabajo. (Julca, 2021, pág. 158)

En el sector de transporte de carga el clima laboral suele ser regular forma, ya que normalmente los trabajadores que laboran en este sector no se ejecutan bien su trabajo o no se les brinda las charlas adecuadas, exceptuando a los altos mandos, sino que suelen contratar personas sin experiencia en sus puestos, ya que de esta manera no desarrollaron especialmente sus capacidades de trabajo en equipo, por esto es importante fortalecer estas cualidades desde la gerencia. Así como mencionan Great Place to Work (GPTW) realizó una clasificación de las organizaciones superiores del País.

Latinoamérica, en el año 2020 se encuentran en el ranking top: Marriot Perú, Hilton y Scotiabank, se realizó un ranking de las empresas top para trabajar en América Latina, las organizaciones mencionadas anteriormente se especificaron en fundar una esencial del buen clima laboral para que exista en todos sus empleados. Determinando que las algunas industrias financieras tienen un descenso en la calificación del clima laboral. Siendo una particularidad muy relevante de estas empresas brindando buenos puestos de trabajo y que en algunas financieras no exista un buen clima laboral, dando la existencia de no brindar una buena calidad en el servicio que proporcionan a sus clientes, siendo entonces considerada por García una posible solución integral para formular estrategias (García, 2020, pág. 142)

Es preciso señalar que las empresas internacionales y nacionales en Perú están interesadas en brindar una mejor orientación a los usuarios, por lo que las compañías locales para poder competir deben de invertir tiempo y esfuerzo para brindar un servicio competitivo, y así los clientes puedan sentir que reciben una excelente calidad de servicio, esto es aplicable también al sector de transporte; ya que aunque los clientes se fijan en el nivel económico del servicio para decidir cuál poder adquirir, según los estudios otro importante factor de decisión es la calidad

de servicio, ya que este proporciona alta confianza a los usuarios. Asimismo, se destacó que en el 2018 la satisfacción del cliente fue del 96% con el proceso de atención y resultado, pero en el 2016 alcanzó el 85%, y se prevé un crecimiento importante en el nivel de atención y la satisfacción de los usuarios (De la Orden et al., 2019, pág. 52),

Por otra parte, el clima laboral del sector de transporte alcanzó un 84%, superior al de algunas empresas peruanas y también mostró una brecha de 16% en la insatisfacción de los colaboradores, puntaje que contrasta con el ISC. Obtuvo solo el 45% de la escala óptima; En otras palabras, tenemos un 55% de clientes que no están satisfechos obtenido. (Dávila, 2020), dicho esto JL Consultores, el 60% de las compras tienen un claro impacto en la calidad de los servicios que brindan las empresas. El 36% dijo que utilizó los medios sociales para promover esta mala experiencia, y concluyó que los clientes potenciales recomendarían esta buena experiencia a sus familiares y amigos; pero si un cliente está mal atendido y no respondes a sus expectativas referirá negativamente al negocio. (Cárcamo, 2019, pág. 63)

Según Bernal (2020), Nos indica que, en solo el año, existen 14.765 denuncias pendientes ante el Indecopi por parte de clientes que invocan abuso al consumidor, especialmente por una mala atención al cliente, servicios a domicilio, provisiones privadas y gubernamentales, malos manejos, en cuanto a pagos y tarifas, y abuso de uso, por un comportamiento en una actividad no regulada por parte de los consumidores, entre otros. Siguiendo con el autor Bernal, a principios del año hasta el mes de febrero se emitió un total de 912 estatutos por delitos al a los compradores equivalente 2 millones de plantillas, principalmente en empresas de servicios, sin comprobante de pago emitido y comprobante de reclamo no entregado en puerta.

Finalmente cabe recalcar que el presente estudio se estudiará a la empresa de servicio general ADJ E.I.R.L., localizado en la provincia de Chota, perteneciente al rubro de servicios generales.

En resumen, la empresa de servicios generales ADJ E.I.R.L es una empresa que trabaja en el campo económico del transporte de mercancías por carretera,

que comenzó a operar en 2009 como una sociedad de responsabilidad limitada unipersonal, y actualmente emplea a 83 empleados.

Asimismo, En la empresa ADJ E.I.R.L, se generó últimamente un aumento de reclamos de los clientes que se relacionan principalmente con el servicio brindado por los trabajadores de la organización, y la queja se da a que el servicio es de mala calidad o no se ajusta a las expectativas resultantes.

Deduciendo a que si la empresa servicios generales ADJ E.I.R.L continúa brindando el servicio con el mismo índice de mala calidad como no lo venía haciendo en años anteriores y siendo líder del rubro, es decir que si no brinda un servicio cuya calidad es menor a la estimada por el cliente se irían a la competencia, entonces pronto la empresa debería buscar estrategias y adquirir herramientas adecuadas para acaparar a sus clientes potenciales para que de esta forma no afecte el nivel de rentabilidad de la empresa, puesto que puede poner en peligro las sistematizaciones en curso de la organización y crear una crisis que puede conducir a la quiebra de la organización.

Finalmente, la investigación contribuirá en mejorar la calidad de servicio con la finalidad de mejorar el clima laboral en la organización de servicios generales ADJ E.I.R.L., porque como se señala en el contexto, el componente está estrechamente relacionado con la mejora de la calidad de los productos. Estableciendo que la calidad del servicio brindado por los colaboradores es una gran experiencia de ambiente laboral que incentiva a los empleados en ofrecer un mejor servicio.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Jiménez & Oviedo (2021) Colombia. En su investigación Clima laboral y la Medición en la empresa Transportes Morichal. Su objetivo fue Identificar la percepción de sus colaboradores sobre el ambiente Laboral en la empresa, posteriormente a causa de varias transiciones que se adoptó por el origen de la pandemia. Su metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo debido a su caracterización por computar fenómenos, apoyándose en un esquema de trabajó

sobre diseños acotados, permitiendo ratificar una teoría o hipótesis. Los resultados obtenidos se basaron en identificar los 35 criterios estimados y 5 categorías de objeción, esto dando una respuesta a los objetivos fijados en la investigación. Concluyó que mejorar que el servicio sea de buena calidad se pretende desarrollar una cooperación eficiente que genere un buen cambio dentro de la compañía. Asimismo, los altos mandos deben tener excelentes habilidades sobre cómo forjar un buen ambiente laboral, tal como la de motivar a sus trabajadores a fin de que se comprometan con su trabajo y así la organización sea cada vez más rentable.

Villacreses & Llauca (2022) Ecuador, En su tesis Satisfacción y la Calidad de Servicio en el consumidor en un rubro ferretero de la empresa EC. Ecuacomex, tuvo como objetivo examinar la calidad de servicio y si estas cuentan en satisfacer a los consumidores. Su metodología se realizó desde un enfoque cualitativo, bajo el prototipo de indagación bibliográfica documental. Para la elección del material objeto de análisis se efectuó una recopilación bibliográfica relativa a la materia frecuentada como en los criterios: idioma, relevancia, pertinencia y lugar de origen. Sus resultados dan recuento que un servicio de buena calidad puede ser definido según los aspectos de los escritores como parte de un sistema, un proceso, una necesidad y una estrategia. Asimismo, menciona que la finalidad de un servicio de calidad es compensar las diversas necesidades de los compradores en caso lo requiera. Concluyó que la calidad de servicio hoy en día se ha transformado en una herramienta indefectible para las organizaciones del rubro ferretero que se adapta a la necesidad de cada uno, que conlleva en el beneficio de las intenciones de complacer la demanda de los individuos, es por ello que juega un rol predominante en el sostenimiento de las organizaciones en el mercado de las actividades comerciales.

Muñoz (2019) El salvador. En su tesis Evaluación de la Calidad de Servicio en la empresa ferretería Aces, JEA S.A.C tuvo como objetivo estimar como la calidad de servicio en los clientes de la empresa del rubro ferretero, ya que se realizó un test para notar el grado de intuición que estos tienen sobre dicha organización, para ello se tomó un fragmento de los usuarios que frecuentan en los puntos de venta en las áreas de servicio al cliente. Su metodología se basará en el tipo SERVQUAL, puesto que es uno de los instrumentos más empleados para efectuar un servicio

de calidad a los consumidores, por lo que dicho instrumento ayudará a cuantificar las percepciones, expectativas y estimación de la clientela. Se obtuvo como resultado que en la sucursal centro prevalece un 25% de las personas entrevistadas llegando a la deducción que se encuentran indiferentes, en la sucursal Metrosur el mayor es de 10% impasible, en la sucursal AltaVista el 65% se encuentra totalmente de acuerdo. Concluyo que el rubro ferretero es un negocio de alta demanda, a pesar de que muchas compañías rivalizan con los mismos productos, estas emplean diversas tácticas de venta para así atraer a sus clientes potenciales, por lo tanto, es crucial que toda organización no dejar a un lado lo que observa el consumidor según sea la prestación que se le ofrece.

Suarez, Vega & Torres (2022) Colombia, en su tesis Estimación en Clima Laboral en los colaboradores de la compañía Transportes Santander. Tuvo como finalidad realizar una estimación del clima organizacional en la compañía de transporte mediante una herramienta para efectuar un formulario del cálculo de la variable Clima Laboral. La metodología en dicha investigación es descriptiva de enfoque cualitativo, la organización trabaja con 150 empleados, la cual, se realizó un muestreo a los 126 colaboradores, asumiendo el discernimiento de la excepción aquellos que llevan trabajando menos de 1 año en la compañía. Como resultado se evidenció que una de las debilidades de esta empresa se encuentra en el factor salario, siendo el tipo de gratificación por lo que se debe reconocer el trabajo y esfuerzo del colaborador, el cual se nota que en la empresa se sienten insatisfechos para llevar a cabo sus necesidades. Concluye plantear estrategias que busquen fortificar las debilidades patentadas en los trabajadores y de tal forma conseguir potenciar y promover los elementos de, promoción, identidad, motivación, reconocimiento, comunicación, espíritu de trabajo y vida personal consiguiendo espacios de reflexión o conocimiento en la atribución que tienen estos importantes factores sobre el clima laboral en una empresa.

Solís (2019) Guatemala, en su tesis Calidad en el servicio en los consumidores de la ferretería Salcajá. Tuvo como objetivo contribuir a que el rubro ferretero optimice una excelente calidad de servicio a los compradores de la ferretería y con ello poder marcar la diferencia con la de otras ferreterías, para así conseguir que la calidad de servicio al consumidor constituya parte de una fortificación que oriente a

las organizaciones de rubro ferretero hacia el éxito. Su metodología de la investigación tomó en cuenta el criterio del consumidor, colaboradores y jefes, a través de informes para lograr obtener el objetivo de estudio. Como resultados se determinó que el 55% de trabajadores discurren que la compañía si debe efectuar diversos cambios en relación a la calidad de servicio, para así lograr una mayor complacencia en el consumidor, efectuando de mejor forma los objetivos propuestos de la ferretería, sin embargo, un 45% de los trabajadores especulan que no es ineludible ejecutar cambios que muestren un servicio de buena calidad. En la conclusión se identificó que, en la opinión de los consumidores sobre el servicio al cliente, no cumple con las perspectivas del comprador, por lo que se encuentran disconformes debido a que los trabajadores de la ferretería no manifiestan una condición auténtica en su atención.

A Nivel Nacional

Aliaga (2021) Lima, en su tesis Calidad de servicio y Clima laboral en la compañía Dan & bat. Tuvo como objetivo realizar una investigación sobre la atribución del bienestar empresarial sobre el clima laboral y calidad de servicio, con la finalidad de manifestar cómo el bienestar empresarial predomina en la calidad en el servicio y clima organizacional, debido a que hoy en día las organizaciones son muy competitivas, ya que muchos estudios están frecuentando de encontrar maneras en que las compañías puedan rivalizar frente a sus trascendentales competidores. En la metodología se empleó la entrevista y recolección de datos, ya que origina datos más recónditos en la investigación de estudio basada en cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el bienestar juega un rol de gran importancia en la mejora del clima organizacional. Asimismo, enfatizar el bienestar de la empresa, se traduce en colaboradores más satisfechos en sus áreas de trabajo, ya que luego de una etapa se convierte en una gran responsabilidad para el beneficio de la empresa, lo que resulta en tener un buen clima laboral que conlleva que los que los trabajadores estén más involucrados y se genere que los consumidores sean bien atendidos sobre alguna duda en el cual necesiten. Se concluye que el desarrollo del bienestar de la empresa puede ser de gran ayuda para que la empresa reduzca los costos, lo que conlleva a una extensa base de consumidores y aumenten sus ingresos.

Vivas (2019) Lima, en su trabajo de investigación “Planificación de Competencias y el buen clima laboral en la empresa MECCEL INGENIEROS SAC” tuvo como objetivo analizar información de la empresa por medio de la gerencia y de la gestión humana para poder plantear acciones y poseer un buen clima laboral en los colaboradores formulando una buena toma de decisión por la escasez de habilidades directivas. La metodología que se utilizó fue un análisis situacional y entrevistas a gerentes de la empresa. Obtuvo como resultados que los gerentes muestran debilidades referentes a desarrollos direccionales, lo cual se denota que aún no conocen sobre el valor de estas competencias. Concluye que es necesario utilizar mejoras para esto ofrece la capacitación en desarrollo de competencias y fomentar el empoderamiento entre ayudantes de tal forma que se sientan ubicados con la organización, de igual manera asegurando una buena comunicación los ayudantes se sentirán mejor debido a que se trabajará en un ambiente gremial correcto para cumplimiento de fines y desarrollo de sus capacidades.

Licas (2019), Lima. En su tesis “Clima laboral y competencias directivas en las Tiendas Listo Ferrero” Cuyo objetivo fue Identificar el clima laboral y la influencia en las competencias directivas en los administradores de la empresa Servicio y Tiendas Listo Ferrero. La metodología fue cuantitativa. Para calcular las 2 variables se empleó la técnica de encuesta empleando 2 cuestionarios aplicados al total de la población por 100 administradores. Los resultados mostraron que su nivel de habilidades gerenciales era de 48% y 69% que un buen clima laboral conlleva a tener trabajadores comprometidos con sus áreas específicas y por ende la organización tendría buenos resultados. Se concluye que las destrezas directivas influyeron en un 70.5% sobre el clima laboral, puesto que debería centrar en fortalecer las habilidades de los empleados de la compañía, para que de esta manera exista un buen clima laboral y se puedan tomar mejores decisiones optimizando tiempos.

Diaz (2020) Lima, en su investigación “Calidad de servicio en empresas de transporte de mercancías” Tuvo como objetivo establecer una recolección de información de administradores del rubro de transporte de carga terrestre sobre argumentos concernientes al discernimiento de la calidad de servicio, asimismo que obtén por delimitar los niveles de observancia de cada componente de la

administración de la calidad total. Como metodología de la investigación se empleó el modelo de Benzaquen, ya que se discurrió apropiado ejecutar la investigación desde una dirección descriptiva. Los datos fueron derivados gracias a que se tuvo entrada a una amplia base de datos conformada por los empleados de una compañía que se dedican a la manufactura de carros de transporte, los cuales fueron desarrollados utilizando el enfoque cuantitativo. Como resultado se obtuvo que 6 de los 9 componentes examinados lograron los niveles de observancia para discurrir que las compañías que se realizó un sondeo si gestionan un buen servicio de calidad a sus clientes. Se concluye que el nivel de desempeño del componente de la administración de la calidad total es satisfactorio.

Choque (2022) Lima, en su tesis “Fidelización y Calidad de servicio en los consumidores en la ferretería choque. S.R.L.” Tuvo como objetivo indagar aspectos cuantitativos y cualitativos de la ferretería en busca de la calidad de servicio mediante un cuestionario efectuado a los consumidores para poder lograr conseguir la satisfacción de la necesidad del cliente y así poder lograr la fidelización de los consumidores. La metodología fue cuantitativa con un enfoque positivista, con una técnica hipotética deductiva de modelo correlacional con diseño no experimental, dada la población de 70 consumidores. Los resultados fueron que el análisis y procesamiento de datos indican que, si existe un ingreso positivo, es decir una correspondencia explicativa entre la fidelización de cliente y el servicio de calidad. Se concluye que la fidelización del cliente como la calidad de servicio son importantes para conseguir trazar las metas de la empresa mediante diversas estrategias, para poder percibir el comportamiento de los consumidores.

A Nivel Local

Barranzuela (2019), Chiclayo, “Planeamientos de Comunicación para optimizar el clima laboral en los clientes de la Repartidora Phryma S.A.C.”, se tuvo como objetivo emplear planeamientos de Comunicación externa e Interna para perfeccionar el clima laboral de la organización. La metodología fue pre experimental de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos fueron propicios al implementar talleres y acciones establecidas en tácticas mejorando no solo la responsabilidad de los trabajadores, sino que también en la de establecer la comunicación interna y externa. Se concluye que las tácticas de comunicación son

fundamental para perfeccionar el compromiso institucional, a la vez poder llevar a cabo con las metas establecidas y hacer que los miembros de la organización se involucren con sus metas y objetivos de tal forma que puedan llevar a cabo en la empresa, reuniones, incentivos para que se sientan identificados con su trabajo.

Ruiz (2021) Chiclayo, En su tesis “Uso de habilidades gerenciales para determinar la calidad de servicio en las PYMES”, tuvo como objetivo obtener una guía y modelo para el perfeccionamiento de habilidades gerenciales, para determina un servicio de calidad que formule adecuadas capacidades para que los colaboradores puedan capacitarse para la administración de una Mypes, basado en una buena toma de decisión para ejecutarla en la empresa. Como metodología se desarrolló de tipo mixto, utilizando como medios para obtener su información el grupo focal, entrevistas y encuestas. Tuvo como resultados que, si existe un buen manejo de las habilidades directivas para determinar la calidad de servicio en la empresa para que de esta forma se tomen decisiones, porque en la mayoría de pymes sus propietarios se interesan en el giro de negocio y no en aprender el manejo administrativo. Se concluye que para plantear un modelo de desarrollo de habilidades se debe tomar en cuenta el rubro de negocio, y que la medición de habilidades parte del nivel de formación que poseen los colaboradores, además, el uso de habilidades directivas para la toma de decisiones, permite el incremento del nivel de rentabilidad de la empresa, pues desarrollándose ayudará a trazar mejor sus metas y estrategias.

Becerra & Quispe (2020) Chiclayo. En su tesis “Planeamiento estratégico para optimizar un servicio de calidad en la ferretería Guevara” tuvo como finalidad establecer una herramienta estratégica para optimizar un servicio de calidad. En la metodología se tomó 2 poblaciones, asimismo para el estudio de la variable plan estratégico se discurrió al jefe de la organización, al mismo que se le formuló un cuestionario y para la calidad de servicio se tomó como población a 500 consumidores tomando como muestra a 122 clientes. Tuvo como resultado que un plan estratégico si condesciende en la calidad de servicio de la Ferretera si se efectuó positivamente para que las estrategias y objetivos siguen siendo convenientes en el negocio. Se concluye que la calidad de servicio si alcanza niveles adecuados por lo que los trabajadores de la compañía prestan servicios de

calidad a los clientes, procuran ofrecer una asistencia rápida y las infraestructuras del negocio son atractivas visualmente para que el cliente se sienta cómodo.

Ballena & Deza (2018) Chiclayo, En su investigación “Clima laboral en la ferretería kosto E.I.R.L” Tuvo como objetivo buscar convencer a las empresas, públicas y privadas en efectuar una apropiada administración del clima laboral, toda vez que los gerentes si influyen de manera trascendental en el desempeño de cada colaborador, aumentando la productividad que conlleva que exista una correspondencia directa entre uno y otro en la organización. En la metodología del estudio se utilizó un formulario tipo Likert constituido por 25 interrogantes para efectuar la confidencialidad del estudio. Los resultados confirmaron lo formulado, ya que en esta organización los altos mandos si efectúan un buen clima laboral, puesto que incrementan la productividad obteniendo resultados positivos. Se concluye que cuando el clima laboral se evalúa de forma trascendental, se conocen los conflictos que se evidencian en ambas partes, permitiendo aplicar medidas correctivas desarrollando un clima de armonía en la organización.

Barreda (2019) Chiclayo, en su tesis “Calidad del servicio y complacencia del consumidor en la compañía Computrock E.I.R.L.” Tuvo como objetivo establecer el dominio que existe entre la satisfacción al cliente y la gestión de un buen servicio. La metodología es cuantitativo-correlacional, no experimental, por lo cual se accedió a efectuar los rangos que muestra la satisfacción al consumidor y la calidad de servicio en la compañía, identificando también el nivel de relación que se encuentra en las 2 variables de estudio. Se obtuvo como resultado que los cargos que desempeñan los trabajadores son de forma rotativa, motivo por el cual no se tiene una ocupación determinada para cada empleado, lo que genera en no brindar una buena atención al cliente. Concluyendo que un servicio de calidad se define por mostrar un nivel alto en las organizaciones, por lo cual la empresa debe tomar estrategias para medir y evaluar los resultados en los colaboradores para que los consumidores tengan una experiencia positiva dentro de la compañía.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Laboral

1.3.1.1 Definiciones

Kotler y Armstrong (2018) Mencionan que el clima laboral desde el punto de vista del colaborador, nos relatan que, si el clima laboral no satisface al empleado, el colaborador estará muy insatisfecho, ya que, si el clima organizacional cumple con las expectativas, los trabajadores pueden sentirse muy satisfechos e incluso brindar un servicio de calidad que estén acorde con las expectativas y requerimientos de los clientes.

Robbins y Judge (2013) Enfatizó que ya sea de carácter mental o físico, muchas veces como resultado de un deseo o anhelo. Lo más probable es que exista de manera subconsciente o consciente a través de procesos mentales. Estos actos de pensamiento crean la llamada energía mental latente que impulsa y dirige el comportamiento humano para cubrir todos sus potenciales.

Díaz (2011) Afirma que un servicio desde el punto de vista de un consumidor, es fundamental comprender y analizar si está satisfecho y si aprecia todo el esfuerzo que los consumidores realizan. Puesto que para comprobar la fidelización del colaborador se debe reconocer las necesidades de la entidad como motivador: satisfacer las necesidades de la entidad como clientes preferentes, dándose cuenta de sus necesidades y motivos, en base a sobre esto, brindar los servicios que les gustan y cómo se deben brindar y determinar la satisfacción, una de las opciones es realizar una encuesta acerca de sus expectativas de los clientes.

1.3.1.2 El valor del cliente para la empresa

Blanco (2013) Nos relata que si la empresa se esfuerza por evaluar los grupos de consumidores y su comportamiento para obtener el mayor valor posible de cada consumidor. No solo es importante cuántas compras puede hacer un cliente a la organización en un momento dado, sino que también puede proporcionar cierta cantidad de datos de mercado y actuar como un mejor intermediario. Organízate para tu círculo social. Por lo tanto, el principal objetivo del marketing moderno es identificar las interacciones permanentes con los consumidores.

El servicio al cliente es un conjunto de procesos interrelacionados que una entidad brinda a los clientes para obtener los productos correctos que satisfagan

las necesidades del cliente, pudiendo pensar que un buen servicio es una poderosa herramienta para el marketing actual. Su buen desarrollo permite a los emprendedores crear compatibilidad con otros instrumentos como la de comunicación en marketing.

1.3.1.3 Elementos del clima laboral

Es crucial en la de realizar una transacción bajo la cual las empresas mantengan un programa de concientizaciones a largo plazo con sus clientes, con el fin de obtener una participación significativa en sus adquisiciones. Como la de características de fidelización del consumidor que se basan en establecer programas de relación para acaparar un buen clima laboral en los trabajadores; Por lo tanto, es esencial que ambas partes estén proyectados e identificados por la misma entidad las causas de los conflictos que pueda ocurrir en la organización. Por ende, la fidelización suele darse cuando la relación con el usuario se prolonga en el tiempo establecido y se pueda hablar de fidelización al consumidor en un momento determinado, determinando que a qué no solo está dirigido a todos los consumidores institucionales sino también a personas secundarias.

Comunicación con el cliente

Es una de las principales actividades, y el inicio y posterior desarrollo de este proceso de comunicación está en el centro de las normas de comunicación, incluidas las estrategias de marketing de la organización. Aplicando la definición de sistemas de comunicación mixta. puesto que es un proceso complejo conectar organizaciones con clientes y mercados. Dado que los mensajes son generados y entregados por la misma entidad que actúa como remitente, esperando a que sean entendidos tanto por el mercado como por los consumidores que actúan como destinatarios. (Blanco, 2013)

Departamento de atención al cliente

Son las actividades que conectan a los clientes con la empresa para lograr su satisfacción, la adopción de ese servicio determina el potencial de un área de servicio particular para grupos de clientes. En este caso, se tienen en cuenta los componentes más adecuados para el segmento de atención al cliente y se toman

muestras para las unidades habituales de mediano y gran tamaño, es decir, costo, función. (Blanco, 2013).

1.3.1.4 Dimensiones del clima laboral

Ice Barón (1968), con el fin de garantizar estrictamente las dimensiones ergonómicas de todo lo que el cliente observa e informa, cabe señalar que para cualquier servicio que la empresa brinde al cliente, la empresa lo informará en su prueba. El nivel de ambiente de trabajo a considerar es el siguiente:

A. Comportamiento organizacional

Apoyar un servicio de transporte de alta calidad en un entorno de gestión requiere una persona amable, eficiente y cortés en todo momento, en todos los eventos y con todos los clientes a la entrada. Escucha activa, datos y consejos, basados en servicios de soporte en diferentes industrias.

B. Liderazgo

Asimismo, en cada uno de los trámites de quejas, altas, anotaciones y reinscripciones de las respectivas matrículas, se modifican por otros medios los distintos planes extracurriculares, bajas y altas del cliente, entre sí por parte de la empresa. La distribución de las instituciones educativas, al matricular a cada estudiante y acreditar cada expansión.

C. Motivación

La motivación de los colaboradores se consigue al vincular al colaborador con el beneficio de la empresa y su desarrollo profesional, para ello es necesario el planificar correctamente las actividades del colaborador y contar con una estructura interna que le permita desarrollarse.

1.3.2. Calidad de Servicio

1.3.2.1 Definiciones

Kotler y Armstrong (2018) sugieren que esto dependerá de la calidad percibida del servicio del comprador. Si el servicio no satisface a los clientes potenciales se

considerará deficiente, y si es el caso contrario se considerará aceptable o excelente, sintiendo que pueden gozar de un servicio de mucha calidad.

Es completamente posible que se presente inconsciente o conscientemente a través de procedimientos mentales. Estas acciones en los pensamientos producen una energía psicocinética llamada implícita que favorece y dirige el comportamiento de las personas hacia el descenso o el ascenso para cubrir todas las tentaciones, de un nivel a otro.

1.3.2.2 Definición de cliente

Es el foco central de todas las actividades de la empresa, y quien es considerado el destinatario final de cada esfuerzo corporativo posterior. Es apropiado que la organización defina cada tipo de cliente ya que los servicios y productos deben adaptarse de acuerdo con los requisitos del consumidor.

Es importante tener en cuenta a quién se dirige tu carta de recomendación de compra: tomadores de decisiones e influenciadores. Para cada empresa, es muy importante identificar cada una de las categorías de clientes. Pero cabe señalar que las personas a las que van dirigidas las recomendaciones de compra son: decisores e influencers (Blanco, 2013).

1.3.2.3 El valor del cliente para la empresa

La empresa se esfuerza por evaluar grupos de consumidores y su comportamiento para obtener el mayor valor posible de cada consumidor. No solo es importante cuántas compras puede hacer un cliente a la organización en un momento dado, sino que también puede proporcionar cierta cantidad de datos de mercado y actuar como el mejor intermediario. Una organización para su círculo social. (Blanco, 2013).

El servicio al cliente son todos los conjuntos de procedimientos interrelacionados que una entidad proporciona a los clientes para obtener los productos correctos que satisfagan las necesidades del momento y en los lugares correctos.

1.3.2.4 Ventajas competitivas de la calidad

Concepto de cliente: el individuo es el punto focal de todas las actividades comerciales y se considera el destinatario final de todos los negocios posteriores. La organización debe identificar cada tipo de cliente ya que los servicios y productos deben adaptarse a los requisitos del cliente.

Alava y Bastidas (2016) destacan los beneficios que se enumeran a continuación: Proteger las crecientes necesidades de los consumidores, mediante la regulación de los activos de servicios y bienes.

1.3.2.5 Calidad de servicio bajo la perspectiva del consumidor

López (2016) Menciona que es un componente esencial de la demanda de los consumidores. Segundo: el punto de vista del consumidor difiere en cada mecanismo de calificación, debido a sus diferentes características y circunstancias personales, que indican las deficiencias individuales del consumidor, que pueden modificar aún más los deseos del cliente. El tercer nivel: toda la experiencia del consumidor después de usar el producto, que se puede inferir del nivel de capacidad del cliente y los datos de expectativas del cliente, y se valora como una de las partes importantes y el marco de ruta de valor y tiene un rol específico en cada usuario.

1.3.2.6 Calidad de servicio al cliente.

Carrasco (2018) Esto indica que la calidad del servicio es inmediata, y que la relación entre el vendedor y el consumidor en general, debe estar relacionada con el negocio, y por tanto, para el suministro, la mercancía está Muy bueno disponible. No hay nada molesto para el comprador, la mayoría acude luego a la web del mismo fabricante para prestar atención a lo que se presenta a la perfección.

Alcaide (2015), presentación de cinco componentes en orden de calidad de servicio; La máquina, la forma de comunicación y la fiabilidad habilidad con la que se realizan los servicios de forma fiable como garantía, la capacidad de respuesta, en función de cómo el personal encuestador y sus habilidades tratan con los consumidores y consiguen que queden satisfechos ante las dudas que puedan

tener, y la empatía es la responsable del método. La compensación que la empresa ofrece a cada consumidor, se entrega a la comunicación, la intimidad y la satisfacción del cliente.

1.3.2.7 Beneficios de lograr la Satisfacción del cliente

Es muy importante poder cumplir con los requerimientos de cada cliente, que es una forma de estrategia para todas las empresas, porque de esta manera se puede adoptar la sustentabilidad y al mismo tiempo trae ventajas muy atractivas. Izquierdo (2019) ocupó el tercer lugar; mientras que la primera campaña se centra en la futura compra del consumidor ya que asegura su fidelidad, la segunda campaña se centra en una campaña tomada directamente desde el punto de vista del consumidor. Comunica a sus familiares y amigos la necesidad de estar cerca de ellos, ya que la campaña domina la red de mercado relevante, para que la empresa pueda satisfacer a sus clientes y obtener las siguientes ventajas: La lealtad se vuelve prescindible, porque es la primera en recibir publicidad gratuita. En el futuro y en su lugar copiarlo a futuros clientes.

1.3.2.8 Elementos de fidelización y de calidad del servicio

Para Blanco (2013) los elementos son los siguientes:

Comunicación con el cliente

Principal actividad de la organización, conectar organizaciones con clientes y mercados. Mediante mensajes que son generados y entregados por la misma entidad que actúa como emisor, se pretende que sean entendidos tanto por el mercado como por los consumidores que actúan como destinatario.

Departamento de atención al cliente

Son las actividades que conectan a los clientes con una entidad para lograr su satisfacción, la implementación de dicho servicio determina la posibilidad de contar con un área de atención específica para grupos de clientes. En este caso, se tienen en cuenta los componentes más relevantes para el segmento de atención

al cliente, tomando como modelo las unidades comunes medianas y grandes, a saber, costo, funcionalidad y estructura (Blanco, 2013).

1.3.2.9 Dimensiones de la calidad de Servicio

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) son las que forman parte del método SERVQUAL de la calidad del servicio se estima como una encuesta de cinco o las denominadas brechas en las que se evalúan las razones de las desigualdades antes mencionadas en relación con lo que se cree sobre la calidad del servicio, los componentes que dificultan brindar un servicio definido por el cliente.

Elementos tangibles,

Basados en la parte física de la organización y sus colaboradores, máquinas, insumos, etc., así como instalaciones atractivas, equipamiento tecnológico moderno, la apariencia de la empresa.

Confiabilidad,

Es cuando los empleados de esta empresa están muy decididos a resolver todos los problemas que puedan encontrar los clientes.

La capacidad de respuesta

Es la forma en que se atiende a los consumidores con prontitud y el servicio o soporte se brinda de manera eficiente a los clientes en un tiempo récord. Dispuesto a apoyar a los consumidores, brindar servicios rápidos y realizar servicios de manera oportuna y eficaz.

La seguridad

Está relacionada con el nivel de confianza de cada cliente en el servicio prestado.

Empatía

Esto se llama un enfoque personal, que tiene en cuenta el estado del empleado. Interés personal en el consumidor, que es lo que le importa al usuario y entiende sus requerimientos.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el diagnóstico del clima laboral en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

¿Cuáles son las características que existen en el clima laboral en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

¿Cómo comprobar la relación en el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022?

1.5. Justificación e Importancia de estudio

1.5.1. Justificación Social:

La trascendencia social de este trabajo de investigación radica en que tendrá un impacto significativo en los colaboradores de ADJ E.I.R.L Chota, mejorando el clima laboral, lo que finalmente repercutirá en la calidad de sus servicios de esta empresa de transportes.

La información obtenida de este trabajo de investigación servirá como soporte y evaluación para futuras investigaciones relacionadas con el ambiente de trabajo

y la calidad del servicio, y contribuirá y apoyará los temas relevantes brindando más apoyo.

En este nivel de interés académico, este estudio se desarrolló en base a dos cuestionarios como herramientas de recolección de datos para las dos variables de clima laboral y calidad de servicio, donde la primera variable es de 18 ítems y la segunda variable es de 16 ítems, es decir, un total de 34 ítems, que serán validados por 3 expertos, resultando una herramienta utilizable, por lo que esta contribución será de utilidad en futuros estudios similares que deseen utilizar estos cuestionarios.

1.6. Hipótesis

Ha: Existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL 2022.

Ho: No existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el clima laboral en Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

Describir el nivel de la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

Determinar qué factores que influyen en el nivel de la calidad de servicio en Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

Evaluar las características que existen en el clima laboral en Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

Comprobar de qué manera se relaciona el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L, Chota 2022.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación.

Mendoza (2020), nos comenta que, en las investigaciones descriptivas, son metodologías que busca identificar comportamientos. La finalidad de esta investigación es descriptiva, es proporcionar una explicación a un fenómeno. Este estudio utilizó el tipo descriptivo, ya que se enfoca en describir las características de las variables.

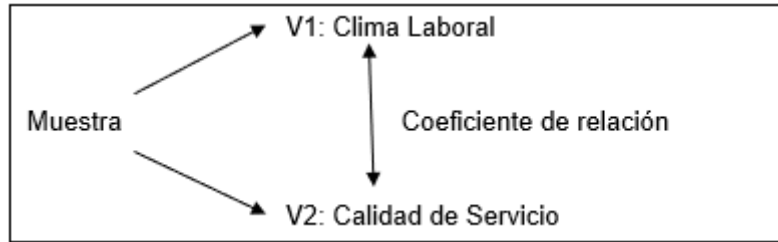
Pollfish (2018) las investigaciones correlacionales buscan relaciones entre variables que el investigador desea estudiar. Para ello se utiliza estadística inferencial, esta investigación busca conocer la relación entre las variables de clima laboral y la calidad de servicio.

Diseño de investigación.

Hernández (2014) comenta que las investigaciones con un enfoque transversal son aquellas investigaciones donde no se requiere conocer la evolución de un fenómeno y por lo tanto no es necesario la realización de pruebas iniciales, intermedias y finales; sino que lo único que se busca es conocer la situación de un fenómeno en un momento determinado, un buen símil sería considerar esto como una foto de un evento.

Esta investigación tuvo un enfoque transversal, porque solo se deseaba conocer la situación del clima laboral y de la calidad de servicio, ya que con esto se podrían cumplir con los objetivos de la investigación.

Figura 1 Diseño de investigación



Fuente: Elaboración propia.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

Variable. Clima Laboral

Definición conceptual.

Con respecto a la Clima Laboral, se considera la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983), la cual establece que las personas con diferentes inteligencias pueden evolucionar continuamente en el tiempo a través de la disciplina y la práctica.

Definición operacional.

Con respecto al clima laboral, se puede considerar a este como el resultado de conocer las tres (03) dimensiones: comportamiento organizacional, liderazgo y motivación del cuestionario de 18 ítems de Clima Laboral de Ice Baron (1968)

Variable. Calidad de Servicio

Definición conceptual.

Al explicar la teoría de la calidad de servicio, esto está relacionado con la expresión de la teoría de la acción de Hacker (1993), según la existencia de dos aspectos, que se refiere principalmente a la combinación de objetivos. Primero, el objetivo es gracias a este plan a su desarrollo, y luego la idea, y el segundo objetivo consiste en el hecho de que la capacidad de poder analizar y procesar la información tiene información existente.

Definición operacional.

Con respecto al calidad de servicios, se puede considerar a este como el resultado de conocer las tres (05) dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del cuestionario de 16 ítems de Calidad de Servicio. Palma (2009).

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Clima Laboral

Variable independiente:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	
Clima Laboral Ice Barón (1968),	Comportamiento organizacional	Ausentismo	1 ¿Crees que la conducta organizacional en la compañía es adecuada?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
			2 ¿La rotación del personal favorece a la empresa?		
			3 ¿Crees que el ausentismo del personal es por fundamento de salud?		
		Rotación	4 ¿Crees que la renuncia del personal se debe al comportamiento de los gerentes?		
			5 ¿La compañía ofrece facilidades para motivar al personal?		
			6 ¿La organización distribuye correctamente al personal para consumir con las metas?		
	Liderazgo	Autocrático	7. ¿El trato de los gerentes al personal es adecuado?		
			8 ¿Crees que los gerentes distribuyen correctamente sus experiencias al personal?		
		Liberal	9 ¿Los gerentes permiten tu colaboración en la toma de decisiones?		
			10 ¿Es visible el poder que de los gerentes?		
			11 ¿Crees que un jefe es de enorme importancia para ser dirigidos conseguir las metas propuestas en la empresa?		
	Motivación	Democrático	12 ¿Crees que el liderazgo es la forma más eficaz de renovar y revitalizar las empresas y llevarlas al éxito?		
			13 ¿Deberías recibir indemnización por trabajar fuera del horario laboral?		
			14 ¿Deberías recibir premios/felicitaciones por participar de manera activa en actividades que se identifican en la compañía como positivas?		
		Factor intrínseco	15 ¿Crees justa el ingreso mensual que percibes por tu trabajo?		
			16 ¿La superación o crecimiento profesional del empleado es una política primordial de la organización?		
			Factor extrínseco		17 ¿Crees que en la compañía existe la probabilidad de subir a un puesto de trabajo con mayores responsabilidades y remuneraciones?
					18 ¿Se identifica correctamente el trabajo que realizo de manera oportuna?

Nota. Tabla elaborada por los autores.

Tabla 2

Operacionalización de Calidad de Servicio

VARIABLE DEPENDIENTE:	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA INSTRUMENTO		
Calidad de Servicio Palma, S. (2009)	Aspectos tangibles	Expectativas sobre tangibilidad servicio. Eficacia	1 ¿Muestra carisma y empatía cuando atiende a los clientes, inclusive si está laestresado?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		
			2 ¿El personal cuentan con el material para hacer correctamente sus actividades?			
			3 ¿La organización se esmera por el mejorar el desempeño del personal?			
			4 ¿Considera que muestras gran eficiencia cuando haces tus labores?			
		Confiabilidad	Eficiencia		5 ¿Cumples con los plazos pactados en la tramitación y ejecución de las actividades?	
					6 ¿Cuándo el cliente manifiesta tener un problema, el personal muestra gran interés por poder resolverle el problema?	
					Efectividad	7 ¿Los servicios ofrecidos, tienen las características que el cliente esperaba?
						8 ¿Se les comunica a los clientes el tiempo de espera para recibir los servicios solicitados?
	Capacidad de respuesta	Habilidades permiten desolucionar necesidades	9 ¿El personal cumple con las expectativas y requerimientos en los plazos establecidos y de la forma esperada por los clientes?			
			10 ¿Cuándo los clientes ingresan a la oficina se les brinda atención instantánea inclusive, así se encuentren atendiendo a otro cliente?			
		Seguridad	Confianza		11 ¿El trato brindado por del personal con los clientes es con mucha amabilidad y consideración?	
			Credibilidad		12 ¿El personal Muy bueno se presentan dispuestos a dar orientación a los clientes sobre los servicios que busca el cliente?	
	Empatía	Expectativas sobre la atención.	13 ¿Consideras que la atención que el personal brinda a los clientes les genera confianza?			
			14 ¿La atención que brindan a los usuarios es individualizada?			
			15 ¿Comprende el personal las necesidades concretas que tienen los clientes?			
			16 ¿El personal se preocupa por el interés que tienen los clientes?			

Nota: Tabla elaborada por los autores.

2.3. Población y muestra

Población

Díaz (2019) define a la población como el grupo que desea estudiarse, este grupo contiene características comunes y puede ser tan reducido como infinito. En esta investigación se consideran a todos los colaboradores de la empresa Servicios Generales A.D.J. E.I.R.L., que en total son 83 colaboradores.

Muestra

Díaz (2019) define a la muestra como un subgrupo de la población que desea estudiarse, este grupo contiene características comunes y sirve para estudiar de manera representativa a la población. En esta investigación se consideran a todos los colaboradores ya que la población es reducida en cantidad, por lo que la muestra son 83 colaboradores.

Luego de haber conocido nuestra población, por el reducido tamaño se consideró como muestra al total de población y de haber utilizado la fórmula, se obtuvo como muestra los 83 colaboradores Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta.

Se empleó la técnica de encuesta. Porque Chávez (2015) nos dice que es una técnica que permite recolectar información rápida, masiva y de manera sencilla.

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario Clima Laboral

Es el cuestionario de Ice Barón (1968), que valorará un total de 18 preguntas para medir la variable. Con la escala de Likert.

Cuestionario Calidad de Servicio

Es el cuestionario de Palma (2009), que valorará un total 16 preguntas para medir la variable. Con la escala de Likert.

Validez

Molina (2015) la validez en el instrumento muestra que el contenido está aprobado, en este caso fue aprobado por expertos.

Tabla 3

Validación por expertos.

Orden	Experto	Observaciones	Estado
Carlos Antonio Angulo Corcuera	Colaborador a Tiempo Completo en la USS	Sin observaciones	Aplicable
Ericka Julisa Suysuy Chambergó	Colaborador a Tiempo Completo en la USS	Sin observaciones	Aplicable
German Araujo Vega.	Gerente Instituto Vial M.P. Ch	Sin observaciones	Aplicable

Nota. Tabla elaborada por los autores.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de este instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, de modo que se sepa si esta investigación puede ser replicable.

Se mantuvo la siguiente escala:

Coeficiente alfa

>.9 a 1 es excelente

>.8 es bueno

>.7 es aceptable

>.6 es cuestionable

>.5 es bajo

Tabla 4

Alfa de Cronbach del Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	18

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

Tabla 5

Alfa de Cronbach de la Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	16

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Solicitar autorización a la empresa Servicios Generales A.D.J.

Se procedió a visitar a la empresa Servicios Generales A.D.J.

Se aplicó el cuestionario a los colaboradores.

Se agradeció a todos los presentes.

Para realizar el análisis de datos, se procedió hacer lo siguiente:

Tabular los resultados obtenidos de la encuesta en el software MS Excel en su versión de 2016.

Trasladar los datos al Software estadístico SPSS en su versión 21.

Realizar la función de análisis descriptivo, para obtener las figuras y tablas de cada una de las dimensiones de las dos variables: Clima Laboral y Calidad de Servicio.

Realizar la función de prueba de normalidad para evaluar si los datos se distribuyen de manera normal.

Realizar la prueba de correlación: Spearman o Pearson, en función de los resultados anteriores, y validar la hipótesis de la investigación.

2.6. Criterios éticos

Los criterios utilizados en esta investigación fueron los referenciados en el informe de Belmont (1985) citado por Díaz (2018), que son:

Consentimiento comunicado:

Informar a los participantes de la investigación, el propósito de esta investigación y los parámetros para que tomen su decisión conscientemente.

Anonimidad:

Fomentar el respeto a la privacidad de los encuestados, utilizando seudónimos y evitando preguntas personales no alineadas a la investigación.

Neutralidad

Evitar sesgos en los resultados de la investigación, presentando la información sin alteración.

2.7. Criterios de rigor científico

Esta investigación considero los criterios científicos presentados por Cuba (1981).

Confiabledad

Para ello se aplicó el coeficiente del alfa de Cronbach sobre el instrumento, de modo que pueda utilizarse un instrumento confiable.

Validez externa:

Para ello se buscó a especialistas que valoren el instrumento ítem por ítem, de manera que a través de la aplicación del instrumento se puedan lograr los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en Tablas y figuras

Tabla 6
Distribución de la población según el sexo

<i>Sexo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	45	54,2
Femenino	38	45,8
Total	83	100,0

Sexo de la Población

Nota: La revisión de los resultados permite observar que la distribución del género es de la siguiente manera, el 54.2% de los colaboradores son hombres mientras que el 45.8% de ellos son mujeres; esto nos permite comprender que la distribución empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L es pareja.

Tabla 7
Distribución de la población según la edad

<i>Edad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	5	6,0
31 a 40 años	24	28,9
41 a 50 años	27	32,5
51 años a más	27	32,5
Total	83	100,0

Opinión de los colaboradores sobre el nivel de liderazgo

Nota: La revisión de los resultados permite observar que la distribución de la edad es de la siguiente manera; las personas del rango de 18 a 30 años son el 6%, en el rango de 31 a 40 años son el 28.9%, las personas del rango de 41 a 50 años son el 32.5%, las personas mayores de los 51 años son el 32.5%. Esta distribución muestra que la mayoría de los colaboradores de la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL se encuentran en el rango de 41 a más años.

3.1.1. Clima Laboral

Tabla 8

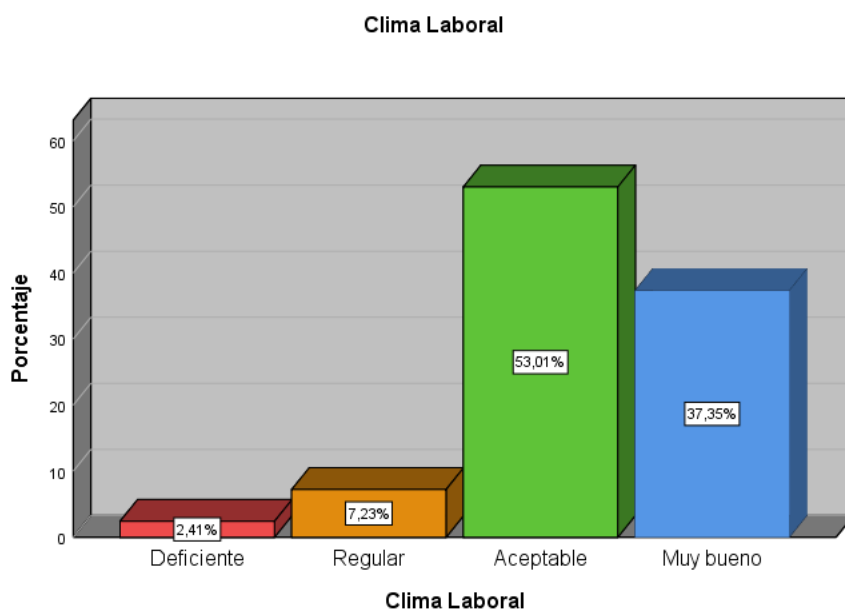
Situación del Clima Laboral

Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2,4
Regular	6	7,2
Aceptable	44	53,0
Muy bueno	31	37,3
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2.
Variable clima laboral



Nota: En la tabla y figura 2, se presenta la información respecto al estado del clima laboral en la empresa Servicios Generales ADJ EIRL, en el que destaca que un 37.3% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 53.0% creen que este es aceptable, un 7.23% regular y un 2.41% consideran deficiente.

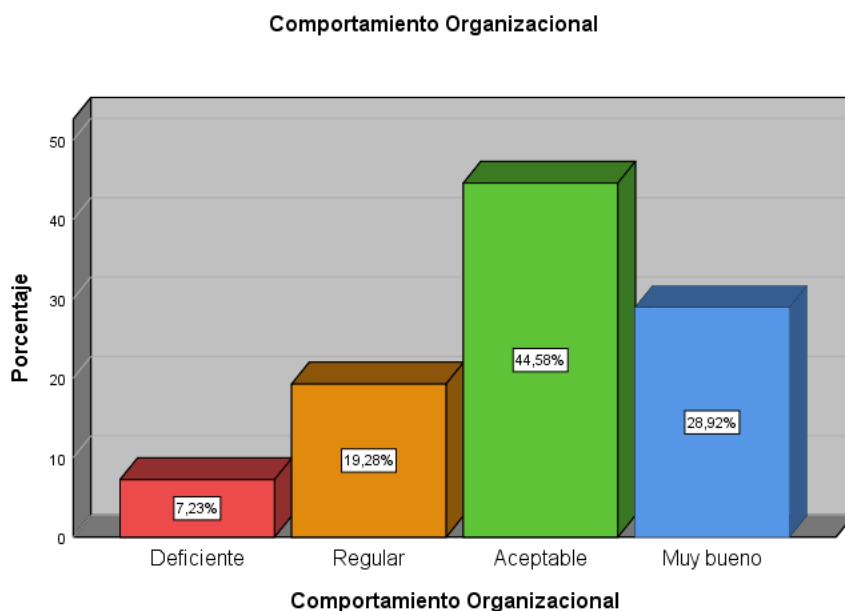
Tabla 9

Dimensión de comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	7,2
Regular	16	19,3
Aceptable	37	44,6
Muy bueno	24	28,9
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 3.
Dimensión de comportamiento organizacional



Nota: En la tabla y figura 3, se presenta la revisión de los resultados lo permite observar que, respecto al estado del comportamiento organizacional en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 28.9% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 44.6% creen que este es aceptable, un 19,28% regular y un 7.23% creen que es deficiente.

Tabla 10

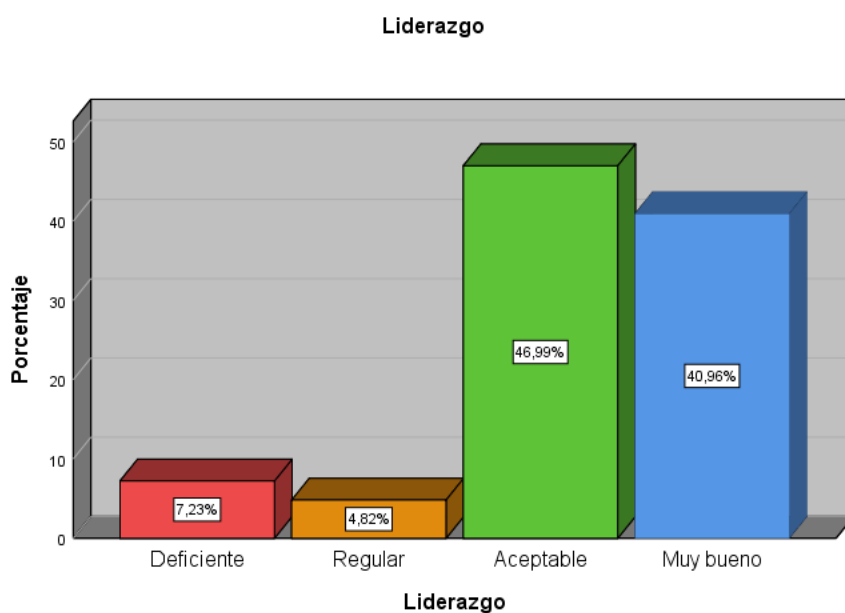
Dimensión de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	7,2
Regular	4	4,8
Aceptable	39	47,0
Muy bueno	34	41,0
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 4.

Dimensión de liderazgo



Nota: En la tabla y figura 4, se presenta que la revisión de los resultados permite observar que, respecto al estado del liderazgo en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 40.96% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 46,99% creen que este es aceptable, un 4,82% regular y un 7.23% creen que es deficiente.

Tabla 11

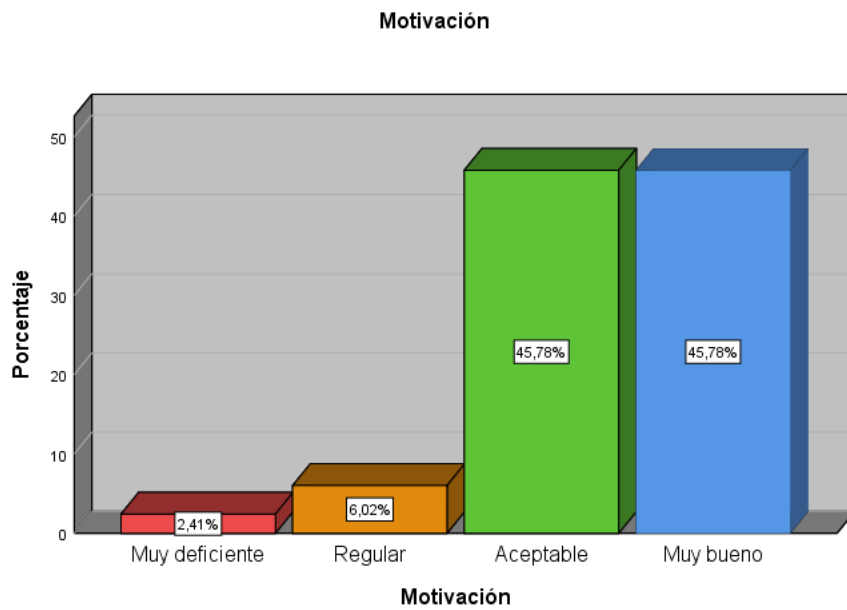
Dimensión de motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2,4
Regular	5	6,0
Aceptable	38	45,8
Muy bueno	38	45,8
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 5.

Dimensión de motivación



Nota: En la tabla y figura 5, se presenta que la revisión de los resultados permite observar que, respecto al estado de la motivación en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 45.8% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 45.78% creen que este es aceptable, un 6.02 regular y un 2.41 deficiente.

3.1.2. Calidad de Servicio

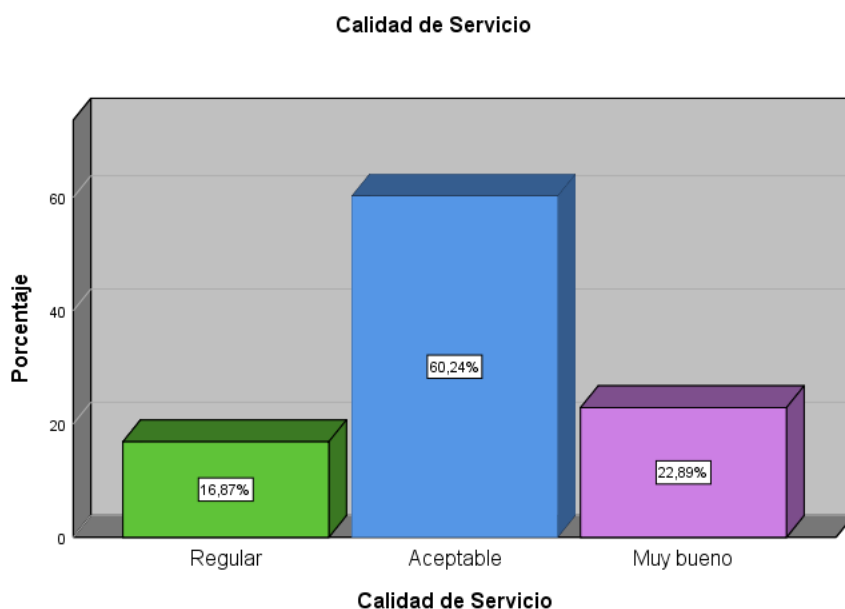
Tabla 12

Situación de la Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	14	16,9
Aceptable	50	60,2
Muy bueno	19	22,9
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6.
Variable Calidad de Servicio



Nota: En la tabla y figura 6, se presenta que en la revisión de los resultados se permite observar que, respecto al estado de la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 22.89% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 60.24% creen que este es aceptable, y un 16.9% consideran que es regular.

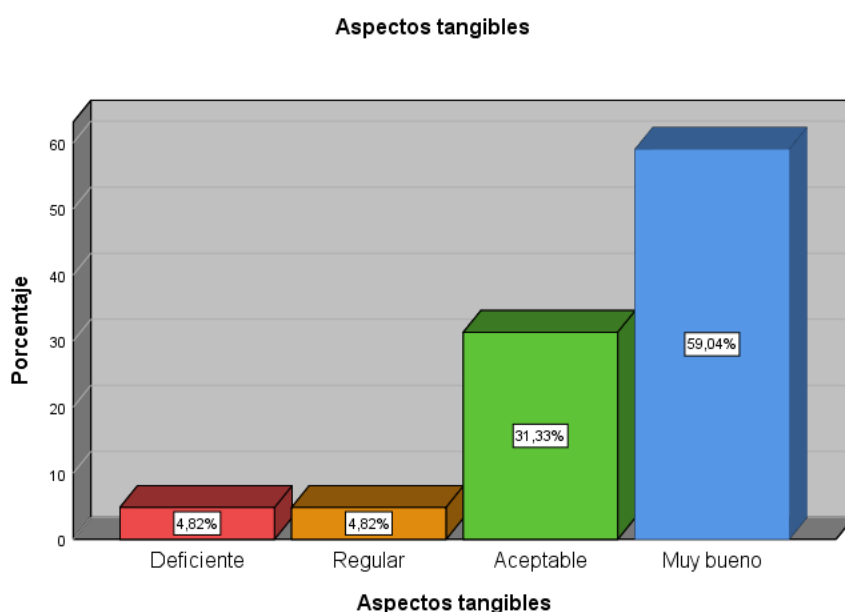
Tabla 13

Situación del aspecto tangible

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,8
Regular	4	4,8
Aceptable	26	31,3
Muy bueno	49	59,0
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 7.
Dimensión Aspectos tangibles



Nota: En la tabla y figura 7, se evidencia que en la revisión de los resultados permite observar que, respecto al estado del aspecto tangible en la Empresa Servicios Generales AJD EIRL, un 59.04% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 31.33% creen que este es aceptable, un 4.82% regular y un 4.82% creen que es deficiente.

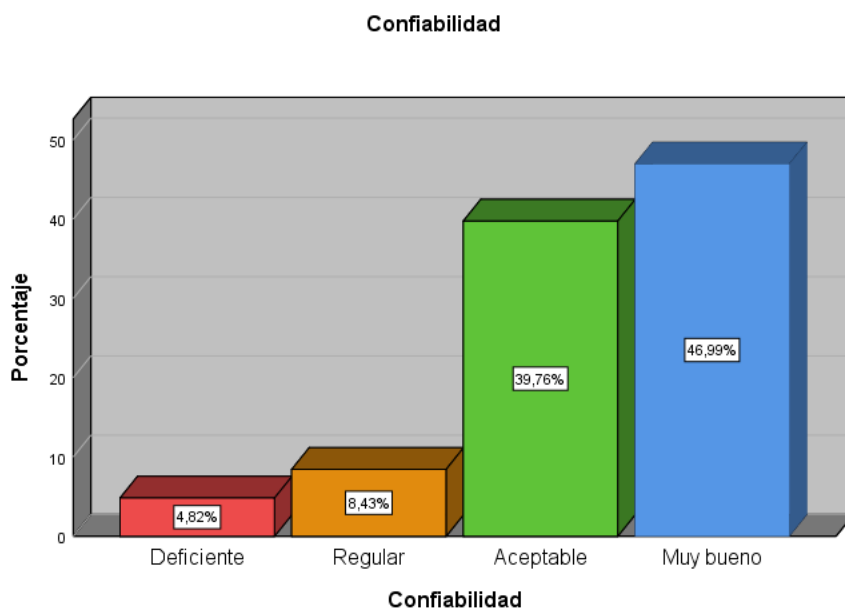
Tabla 14

Situación de confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,8
Regular	7	8,4
Aceptable	33	39,8
Muy bueno	39	47,0
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 8.
Dimensión confiabilidad



Nota: En la tabla y figura 8, se presenta la información de la revisión de los resultados, ya que permite observar que, respecto al estado de confiabilidad en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 46.99% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 39.76% creen que este es aceptable, un 8.43% regular y un 4.82 creen que es deficiente.

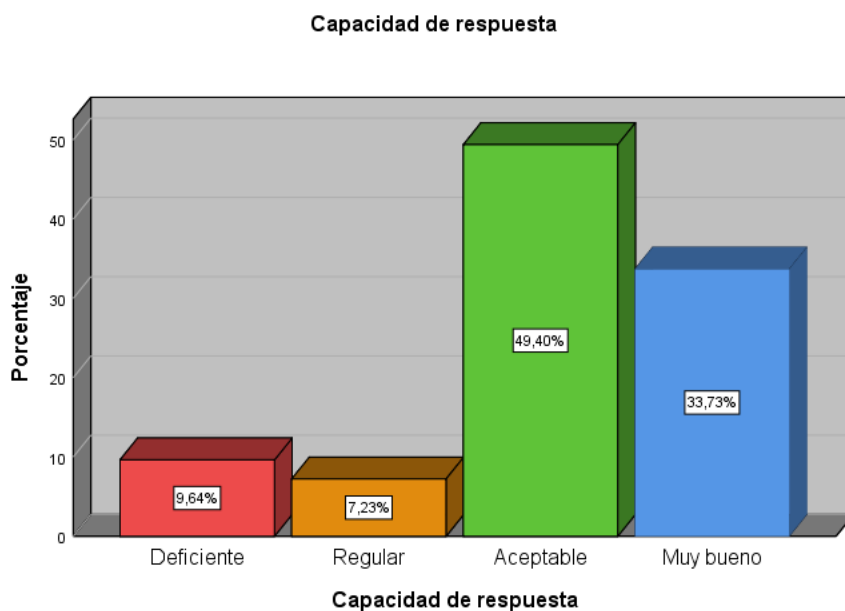
Tabla 15.

Situación de la capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	9,6
Regular	6	7,2
Aceptable	41	49,4
Muy bueno	28	33,7
Total	83	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 9.
Dimensión capacidad de respuestas



Nota: En la tabla y figura 9, se presenta la información que en la revisión de los resultados se permite observar que, respecto al estado de la capacidad de respuesta en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 33.73% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 49.40% creen que este es aceptable, un 7.23% regular y un 9.64% consideran deficiente.

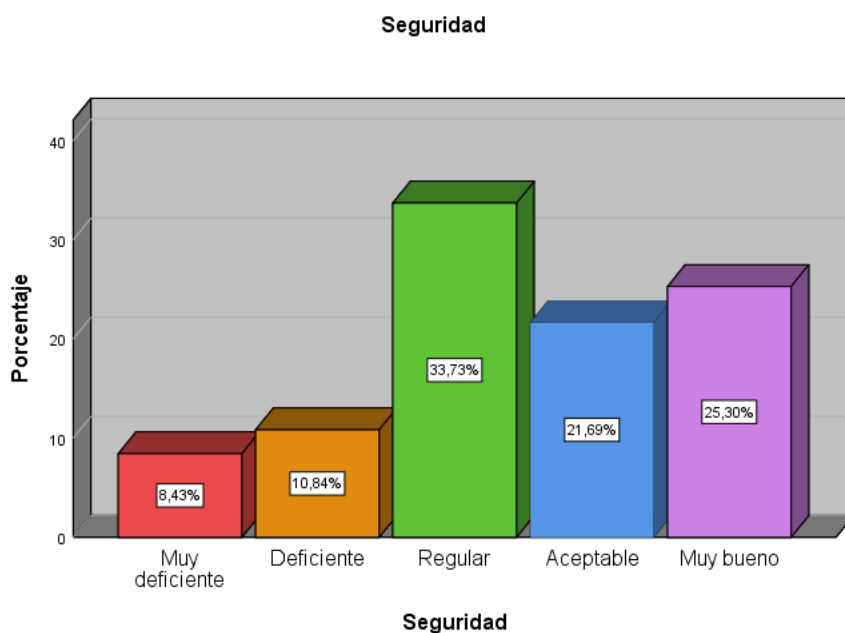
Tabla 16

Situación de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	7	8,4
Deficiente	9	10,8
Regular	28	33,7
Aceptable	18	21,7
Muy bueno	21	25,3
Total	83	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 10.
Dimensión seguridad



Nota: En la tabla y figura 10, se presenta que en la revisión de los resultados se permite observar que respecto al estado de la seguridad en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 25.30% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 21.69% creen que este es aceptable, un 33.73% regular, un 10.84% consideran deficiente y un 8.43% creen que es muy deficiente.

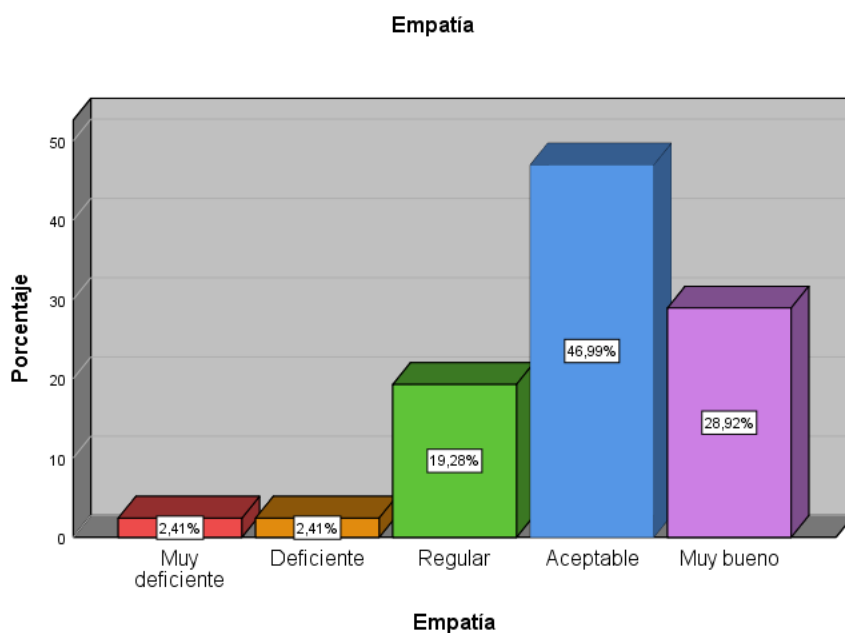
Tabla 17

Situación de Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	2	2,4
Deficiente	2	2,4
Regular	16	19,3
Aceptable	39	47,0
Muy bueno	24	28,9
Total	83	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 11.
Dimensión empatía



Nota: En la tabla y figura 11, se presenta la información con respecto a la revisión de los resultados se permite observar que, respecto al estado de empatía en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL, un 28.92% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 46.99% creen que este es aceptable, un 19.28% regular, un 2.41 consideran deficiente y otro 2.41 creen que es muy deficiente.

3.1.2. Análisis correlacional

3.1.2. Hipótesis general

Contrastación de Hipótesis General

Tabla 18

Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio

			Clima Laboral	Calidad de Servicio
Rho	Clima Laboral	Coef. de correlación	1,000	,507**
		Significación	.	,000
		N	83	83
	Calidad de Servicio	Coef. de correlación	,507**	1,000
		Significación	,000	.
		N	83	83

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

En la tabla 18 se ve el grado de correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .507, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la empresa estudiada.

3.1.2. Hipótesis específicas

Contrastación de Hipótesis Específica 01.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión de comportamiento organizacional y la calidad de servicio

			Comportamiento Organizacional	Calidad de Servicio
Rho	Comportamiento Organizacional	Coef. de correlación	1,000	,184
		Significación	.	,096
		N	83	83
	Calidad de Servicio	Coef. de correlación	,184	1,000
		Significación	,096	.
		N	83	83

En la tabla 19 se ve el grado de correlación entre la dimensión de comportamiento organizacional y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .184, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y baja, en los 83 colaboradores de la empresa estudiada.

Contrastación de Hipótesis Específica 02.

Tabla 20

Correlación entre dimensión de liderazgo y la calidad de servicio

			Liderazgo	Calidad de Servicio
Rho	Liderazgo	Coef. de correlación	1,000	,547**
		Significación	.	,000
		N	83	83
	Calidad de Servicio	Coef. de correlación	,547**	1,000
		Significación	,000	.
		N	83	83

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

En la tabla 20 se ve el grado de correlación entre la dimensión de liderazgo y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .547, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la empresa estudiada.

Contrastación de Hipótesis Específica 03.

Tabla 21

Correlación entre la dimensión de motivación y la calidad de servicio

			Motivación	Calidad de Servicio
Rho	Motivación	Coef. de correlación	1,000	,625**
		Significación	.	,000
		N	83	83
	Calidad de Servicio	Coef. de correlación	,625**	1,000
		Significación	,000	.
		N	83	83

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

En la tabla 21 se ve el grado de correlación entre la dimensión de motivación y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .625, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la empresa estudiada.

3.2. Discusión de resultados

La discusión del objetivo sobre relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa estudiada, en la tabla 18 el resultado es de Rho .507, este resultado indica correlación positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la empresa estudiada. Encontrándose parecido con Hurtado (2019) donde el 93% mostró que el servicio brindado es de alta calidad en comparación con las empresas de carga y descarga. A nivel teórico Kotler y Armstrong (2018) sugieren que el clima laboral desde el punto de vista del colaborador. Si el clima laboral no satisface al colaborador, el colaborador estará muy insatisfecho. Si el clima laboral cumple con las expectativas, pueden sentirse muy satisfechos e incluso emocionados.

La discusión del objetivo específico sobre el nivel del clima laboral en la empresa estudiada, se observa en la tabla 08 la revisión de los resultados permite observar que, respecto al estado del Clima Laboral, un 37.3% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 53.0% creen que este es aceptable, y menos de un 10% consideran que o es regular o deficiente. Se puede concluir que el clima laboral es bastante bueno. Encontrándose parecido Escadón (2018) El método utilizado fue correlación descriptiva, y una población de 92 colaboradores. El cuestionario se utiliza como herramienta de investigación. Concluyendo que existe un impacto significativo, directo y positivo en la calidad de servicio para el personal en el proceso de presentación de actitudes, percepciones y expectativas en el desempeño de las tareas y metas que la empresa se ha trazado. Por lo tanto, si existe un mejor clima laboral, el desempeño de los colaboradores de Consorcio Gestiones Viales del Norte se incrementará. A nivel teórico Blanco (2013) la empresa se esfuerza por evaluar los grupos de consumidores y su comportamiento para obtener el mayor valor posible de cada consumidor. No solo es importante cuántas compras puede hacer un cliente a la organización en un momento dado, sino que también puede proporcionar cierta cantidad de datos de mercado y actuar como un mejor intermediario. Organízate para tu círculo social. Por lo tanto, el principal objetivo del marketing moderno es identificar las interacciones permanentes con los consumidores.

La discusión del objetivo específico sobre el nivel de la calidad de servicio en la empresa estudiada, un 22.9% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 60.2% creen que este es aceptable, y un 16.9% consideran que es regular. Se puede concluir que la calidad de servicio es bastante buena. Encontrándose parecido Molina (2019) Su principal objetivo a través de su tesis fue darse cuenta de que existen correlaciones entre variables, y su metodología está interrelacionada, utilizando métodos numéricos no empíricos. La herramienta utilizada es una encuesta a través del Cuestionario Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Concluyendo una correlación fuerte/positiva entre las variables, siendo necesario el crear diferentes estrategias para motivar y capacitar a los empleados para mejorar el servicio del restaurante y llamar la atención de los clientes, con un Rho 0.796. Teóricamente Blanco (2013) dice que la empresa se esfuerza por evaluar grupos de consumidores y su comportamiento para obtener el mayor valor posible de cada consumidor. No solo es importante cuántas compras puede hacer un cliente a la organización en un momento dado, sino que también puede proporcionar cierta cantidad de datos de mercado y actuar como el mejor intermediario. Una organización para su círculo social.

La discusión del objetivo específico de validar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa estudiada, se observa en las tablas 19, 20 y 21 que la correlación entre la dimensión de comportamiento organizacional y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .184, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y baja, en los 83 colaboradores de la institución, que la dimensión de liderazgo y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .547, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la institución, y que la dimensión de motivación y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .625, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la institución Hay una similitud con el antecedente encontrado a nivel local Escadón (2018) El propósito de su investigación es determinar la influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los empleados de las empresas antes mencionadas. El método utilizado fue correlación descriptiva, y una población de 92 colaboradores. El cuestionario se utiliza como

herramienta de investigación. Concluyendo que existe un impacto significativo, directo y positivo en la calidad de servicio para personal en el proceso de presentación de actitudes, percepciones y expectativas en el desempeño de las tareas y metas que la empresa se ha trazado. Por lo tanto, si existe un mejor clima laboral, el desempeño de los colaboradores de Consorcio Gestiones Viales del Norte se incrementará. A nivel teórico Kotler y Armstrong (2018) sugieren que dependerá del desempeño percibido del producto desde el punto de vista del comprador. Si el desempeño del producto no satisface al cliente potencial, el cliente estará muy insatisfecho. Si el desempeño cumple con las expectativas, pueden sentirse muy satisfechos e incluso emocionados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se concluye debido a los resultados de la tabla 18, que la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa hay una correlación positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la Empresa ADJ, debido a que existe un Rho .507. En conclusión, el 93% mostró que el servicio brindado es de alta calidad en comparación con otras empresas de carga y descarga.

Se concluye que el nivel del clima laboral en la Empresa ADJ, un 37.3% de los colaboradores creen que es muy bueno, un 53.0% creen que este es aceptable, y menos de un 10% consideran que o es regular o deficiente. Se puede concluir que el clima laboral es bastante bueno.

Se concluye que los factores que influyen en el nivel de la calidad de servicio en la Empresa ADJ 2022, según la teoría de calidad de servicio de Palma (2009) son las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; con los indicadores de: Expectativas.

Se concluye que existe correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa ADJ, en las tablas 19, 20 y 21 que la correlación entre la dimensión de comportamiento organizacional y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .184, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y baja, en los 83 colaboradores de la institución, que la dimensión de liderazgo y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .547, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la institución, y que la dimensión de motivación y la calidad de servicio, el resultado es de Rho .625, se observa con este resultado la correlación de tipo positiva y moderada, en los 83 colaboradores de la Empresa.

4.2 Recomendaciones:

Se sugiere considerar procedimientos presupuestales tales como capacitar sobre su área respectiva a los trabajadores de la empresa servicios generales ADJ. Con la finalidad de poder asesorarlos en conocimientos que requiera el cliente, permitiendo preconizar conmociones y a su vez la de establecer un clima laboral adecuado, adoptando la mejora continua y la de forjar liderazgos éticos, ya que de esta forma la empresa contribuirá con un excelente ambiente laboral por medio de principios tales como promoción de valores y toma de decisiones. que incluirá en la mejora de tácticas como la transparencia, responsabilidad, promoción de la honestidad, la integridad y la viabilidad en las áreas de la empresa, mejorando el compromiso y satisfacción laboral, lo que a su vez perfeccionará la productividad y reduciría la rotación de los empleados.

Es indispensable emplear un software de gestión de servicio al consumidor, ya que la tecnología será de gran ayuda, generando que dicha herramienta para la empresa Servicios Generales ADJ opte en la de garantizar al cliente, siendo eficiente y eficaz, con la finalidad de ahorrar tiempo en el trabajo y sincronizar a los colaboradores, cuyo planteamiento es la plataforma de SAP Concur que afianzará que los colaboradores están altamente capacitados para el éxito, pudiendo establecer con este software trabajos diversificados como generar acciones correctivas, monitorear y perfeccionar la calidad de los productos con total facilidad.

Se recomienda al Gerente de la empresa en optimizar el bienestar profesional de los trabajadores, implementando una gestión de calidad paralela con los requerimientos competitivos enfocados indubitablemente en los colaboradores, poseyendo una comunicación interna en la empresa ayudando a los empleados a que noten y se sientan importantes generando una cultura colaborativa. Aplicando como herramienta el Yammer que es un medio social para colaboradores que permite trabajar en equipo, realiza concursos entre trabajadores, intranet y newsletter corporativa, siendo esta la táctica que ayude al trabajador en sentirse parte de la compañía conociendo las claves del éxito del día a día aparte de sus funciones diarias.

Se recomienda a la empresa en participar en un proyecto de responsabilidad Social, ya que es una actividad para mejorar el clima organizacional basándose en programas que se desarrollen de manera facultativa en vista en la de optimizar el ámbito laboral, social y medioambiental. Cuya estrategia fomentaría un buen clima organizacional favoreciendo el team building, que se establece en edificar algo pequeño, pero eficiente, siendo acciones que cooperaran impactos positivos para la organización y para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Álava, P. Bastidas, C. (2016). Estudio de la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz". Turismo Ecológico, Universidad Central del Ecuador, Puerto Ayola, Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10472>
- Alcaide, C. (2015). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. COMT0112. Madrid: ESIC. Obtenido de: <http://www.blr.larioja.org/content/calidad-y-servicios-de-proximidad-en-el-peque%C3%B1o-comercio-uf2382-carmen-arenal-laza>
- Alcaide, J. (2016). Fidelización de los usuarios. ESIC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/119611>
- Alcántara, M. & Vásquez, N. (2019). Modelo servqual para calidad de servicio en las organizaciones. Obtenido de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/976/TESIS%20MODELO%20SERVQUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga, A. (2021) Calidad de Servicio y Clima laboral en la compañía Dan & bat Obtenido de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5802/2/IV_FCE_308_TE_Alvarez_Aliaga_2019.pdf
- Alvarado, P. (1998). Gestión Educativa. Enfoques y procesos. Lima: Fondo de Desarrollo Universidad de Lima. Obtenido de: <https://www.ulima.edu.pe/publicaciones/gestion-educativa-enfoques-y-procesos>
- Andres, V & Moreno A. (s.f.). Dirección y Control. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/ladmyges/ladmyges2.shtml>
- Araujo, R., Clemenza, C., & Fuenmayor, R. (2010). Percepción de la calidad de servicio. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000100008&lng=es&tlng=es
- Arrascue, J., & Segura, E. (2015). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente. Obtenido de Repositorio Institucional USS: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20A>

rrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ball, S. (1987). Teoría del Clima Laboral. Obtenido de: http://terras.edu.ar/biblioteca/1/CRRM_Ball_Unidad4.pdf

Ballena, C. Deza, K. (2018) Influencia del clima laboral en la ferretería kosto. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34090>

Bardisa, T. (1997). Teoría y práctica de la micropolítica en las organizaciones escolares. *Micropolítica. Iberoamericana de Educación*, 15, 13-52. Obtenido de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/1120>

Barragán, M. (2019). La Calidad Del Servicio Bajo El Modelo Servqual. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1852/TL_BarraganOrregoMiguel.pdf

Barranzuela, F. (2019). Planeamientos de Comunicación para optimizar el clima laboral en los clientes de la Repartidora Phryma S.A.C. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36550/Barranzuela_PSJ.

Barreda, A. (2019) Calidad del servicio y satisfacción del consumidor en la compañía Computrock. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda>

Becerra, I. Quispe, F. (2020) Optimización de la calidad del servicio en la ferretería Guevara. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9963/Becerra%20Irigoin%2c%20Rosa%20%26%20Quispe%20Pe%2c%20Florisdela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2020). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: PEARSON. Obtenido de: http://www.academia.edu/74069056/Metodología_de_la_investigación_Administración

Blanco, C. (2013). Comunicación y atención al cliente. Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/42955?page=191>

Cárcamo, C. (2019). Calidad percibida: *Revista de calidad asistencial*, 26(3), 184-187. Obtenido de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256calidad-percibida-ilusion-o-percepcion>

- Cárdenas, G. (2019). Análisis de la calidad del servicio de atención al cliente
Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45978/1/An%C3%A1lisis%20d.pdf>
- Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL
Obtenido de
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JHOSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, L., & Gavidia, O. (2017). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del molino Semper. Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4218/Castillo%20Guerreiro%20-%20Gavidia%20Arana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana. Obtenido de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/>
- Choque, L (2022) Fidelización y Calidad de servicio en los consumidores de la ferretería choque.” Obtenido de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/401/GONSALO%20CHOQUE%20LIZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, D. (2020). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES CIVA” - CHICLAYO 2016 (Tesis de Pregrado). Obtenido de Repositorio Académico USMP:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf;jsessionid=DD0D4179CC96F59956A4704CA1268644?sequence=3
- De la Hoz, A., Asensio, I., Carballo, R. (2019). Desarrollo y validación de un modelo de calidad. Obtenido de
https://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
- Díaz, H. (2020) Calidad de servicio en compañías de transporte de mercancías. Obtenido de:
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14876/DIAZ_HARO_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, V. & Sánchez, O. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes ángel divino. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Editorial (2015). Gestión de la calidad (ISO 9001/2015). España: Elearning. Obtenido de: https://clickdatos.es/servicios/certificaciones/iso-9001/?gad=1&gclid=EAlaIqobChMikZi26uHL_gIVkEJIAB1Z-wHPEAAYASAAEgJAQfD_BwE

García, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. TSMU (17), 11-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4108882.pdf>

García, M. (2020). Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMT0110 - Atención al cliente, consumidor o usuario. IC España. Obtenido de: <https://www.iceditorial.com/1561-atencion-al-cliente-consumidor-o-usuario-comt0110>

Gento, S. (1996). Instituciones Educativas para la calidad total. La Muralla S.A. Obtenido de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120288A>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hil Education. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

INDECOPI. (2018). Traspotes Terrestres. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3747615/Guia+universidades+publicas+y+privadas.pdf/150cc416-66cb-0042-41bf-ae319999128b>

Izquierdo, F. (2021). Atención al cliente en el proceso comercial. ADGG0208. España: IC Editorial. Obtenido de: <https://www.iceditorial.com/actividades-admin-en-la-relacion-con-el-cliente>

Jiménez, L. Oviedo, P. (2021) Medición del clima organizacional en Transportes morichal SAC. Obtenido de: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3052/MEDICI%C3%93N%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE>

Julca, Y. (2021). Plan de estrategias para el mejoramiento de calidad del servicio en el restaurante Riquísimos Wraps E.I.R.L 2014 – Chiclayo (Tesis de

pregrado). Obtenido de Repositorio Institucional USS:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2286/Tesis%20de%20Julca%20Ruiz%20Yaqueline.pdf?sequence=1>

Licas, B. (2019) Clima laboral y competencias directivas en las Tiendas Listo Ferrero. Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16009/Licas_BJ.pdf?sequence=1

López, D. & Gutiérrez, G. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes en una empresa ferretera. Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Martínez, J. & Martínez, L. (2019). Some insights on conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698909000733>

Martínez, R. (2019). Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/70272?page=92>

Mena, P., & Muñoz, H. (1999). Identidad, lenguaje y enseñanza en escuelas bilingües indígenas de Oaxaca. Universidad Pedagógica Nacional. Obtenido de:
https://books.google.com.pe/books/about/Identidad_lenguaje_y_ense%C3%B1anza_en_escue.html?id=jbIRAQAAIAAJ&redir_esc=y

Mesina, P., & Ojeda, E. (2019). Determinantes de la satisfacción del cliente en una empresa de transportes. Obtenido de
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2390/3/Mesina%20-%20Ogeda.pdf>

Muñoz, D. (2019) Calidad de servicio e la ferretería Aces, JEA S.A Obtenido de
<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941001212.pdf>

Ruiz, R. (2021) Uso de habilidades gerenciales para determinar la calidad de servicio en las PYMES. Obtenido de:
https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/42/1/T107_71579751T.pdf

- Silva, C., & Siancas C. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una empresa de transportes. Obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20>
- Solís, M. (2019) Calidad en el servicio en los consumidores de la ferretería Salcajá. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/04/Solis-Marilyn.pdf>
- Suarez, A., Vega, C & Torres, K. (2022) Estimación del clima organizacional en los colaboradores de una compañía de transportes Santander. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b5b4ddde-6dd0-4cb0-a766-6dab8d42c1e8/content>
- Villacreses, P. & Llauca, M. (2022). Calidad de servicio en el consumidor del rubro ferretero de la empresa EC. Ecuacomex. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja/LaCalidadEnElServicioYSatisfaccionDelClienteEnElSe-8399856.pdf>
- Vivas, C. (2020). Estrategias de Competencias y el buen clima laboral en la empresa MECCEL INGENIEROS SAC Obtenido de [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/425/ESTRATEGIA =y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/425/ESTRATEGIA=y)

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la Calidad de Servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022?	Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ 2022.	Ha: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio en Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022.	Variable independiente: Clima Laboral
PROBLEMA ESPECIFICOS ¿Cuál es el estado del nivel del Clima Laboral en Empresa Servicios ADJ EIRL Chota 2022?	OBJETIVO ESPECIFICOS Evaluar el nivel del Clima Laboral en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022.		Variable Dependiente Calidad de Servicio
¿Cuál es el estado del nivel de la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ Chota 2022?	Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la Empresa Multiservicios Generales ADJ EIRL 2022.	Ho: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la Calidad de Servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL 2022.	
¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022?	Validar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de Servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL 2022.		

Anexo N° 02. Validación de Expertos

Validación: 1er Experto.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Carlos Antonio Angulo Corcuera
2.	PROFESIÓN	Licenciado En Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Del Talento Humano - Marketing
	GRADO ACADÉMICO	Maestro En Administración De Negocios
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	23 años
	CARGO	Docente A Tiempo Completo
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ EIRL CHOTA 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Roncal López, Renato Adrián
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa Servicios Generales ADJ. EIRL Chota 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Evaluar el nivel del clima laboral en Empresa ADJ 2022. Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la Empresa ADJ 2022.</p>

Validar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa ADJ 2022.

**A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO
POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

Nº	CLIMA LABORAL	
1	¿Crees que la conducta organizacional en la compañía es adecuada?	A (X) D (X) SUGERE () NCIAS:
2	¿La rotación del personal favorece a la empresa?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
3	¿Crees que el ausentismo del personal es por fundamento de salud?	A (X) D () SUGERE (X) NCIAS:
4	¿Crees que la renuncia del personal de la organización es por el mal comportamiento de los gerentes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
5	¿La compañía ofrece facilidades para motivarte a continuar laborando?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
6	¿La organización distribuye correctamente a los colaboradores para consumir con las metas trazadas?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
7	¿El trato que brindan los gerentes al personal es adecuado?	A (X) D () SUGERE (x) NCIAS:

8	¿Crees que los gerentes de las distintas zonas transmiten sus conocimientos al personal?	A (x) D) SUGERE () NCIAS:
9	¿Los gerentes permiten tu colaboración en la toma de decisiones?	A (x) D) SUGERE () NCIAS:
10	¿Se observa precisamente el poder que poseen los gerentes de la empresa?	A (x) D) SUGERE () NCIAS:
11	¿Crees que un jefe es de enorme importancia para ser dirigidos conseguir las metas propuestas en la empresa?	A (X) D) SUGERE () NCIAS:
12	¿Crees que el liderazgo es la forma más eficaz de renovar y revitalizar las empresas y llevarlas al éxito?	A (X) D) SUGERE () NCIAS:
13	¿Deberías recibir indemnización por trabajar fuera del horario laboral?	A (X) D) SUGERE () NCIAS:
14	¿Deberías recibir premios/felicitaciones por participar de manera activa en actividades que se identifican en la compañía como positivas?	A (X) D) SUGERE () NCIAS:
15	¿Crees justa el ingreso mensual que percibes por tu trabajo?	A (X) D) SUGERE () NCIAS:

16	¿La superación o crecimiento profesional del empleado es una política primordial de la organización?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
17	¿Crees que en la compañía existe la probabilidad de subir a un puesto de trabajo con mayores responsabilidades y remuneraciones?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
18	¿Se identifica correctamente el trabajo que realizo de manera oportuna?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
CALIDAD DE SERVICIO		
1	¿Muestra carisma y empatía cuando atiende a los clientes, inclusive si está estresado?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
2	¿El personal cuentan con el material para hacer correctamente sus actividades?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
3	¿La organización se esmera por el mejorar el desempeño del personal?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
4	¿Considera que muestras gran eficiencia cuando haces tus labores?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
5	¿Cumples con los plazos pactados en la tramitación y ejecución de las actividades?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:
6	¿Cuándo el cliente manifiesta tener un problema, el personal muestra gran interés por poder resolverle el problema?	A (X) D) SUGERE (NCIAS:

7	¿Los servicios ofrecidos, tienen las características que el cliente esperaba?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
8	¿Se les comunica a los clientes el tiempo de espera para recibir los servicios solicitados?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
9	¿El personal cumple con las expectativas y requerimientos en los plazos establecidos y de la forma esperada por los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
10	¿Cuándo los clientes ingresan a la oficina se les brinda atención instantánea inclusive, así se encuentren atendiendo a otro cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
11	¿El trato brindado por del personal con los clientes es con mucha amabilidad y consideración?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
12	¿El personal Muy bueno se presentan dispuestos a dar orientación a los clientes sobre los servicios que busca el cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
13	¿Consideras que la atención que el personal brinda a los clientes les genera confianza?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
14	¿La atención que brindan a los usuarios es individualizada?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:

15	¿Comprende el personal las necesidades concretas que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
16	¿El personal se preocupa por el interés que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D () ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES.		


MBA. Carlos Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

JUEZ – EXPERTO

Validación: 2do Experto.

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Ericka Julisa Suysuy Chambergo
2.	PROFESIÓN	Licenciada En Administración
	ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
	GRADO ACADÉMICO	Dra. En Gestión Publica
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Docente De Tiempo Completo
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ADJ EIRL CHOTA 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Roncal López, Renato Adrián
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en colaboradores de la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa ADJ EIRL 2022.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar el nivel del clima laboral en la Empresa ADJ 2022. Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la institución

2022.

Validar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL 2022.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO

POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	CLIMA LABORAL		
1	¿Crees que la conducta organizacional en la compañía es adecuada?	A (X)	D (X)
		SUGERE (
		NCIAS:	
2	¿La rotación del personal favorece a la empresa?	A (X)	D ()
		SUGERE (
		NCIAS:	
3	¿Crees que el ausentismo del personal es por fundamento de salud?	A (X)	D ()
		SUGERE (X	
		NCIAS:	
4	¿Crees que la renuncia del personal de la organización es por el mal comportamiento de los gerentes?	A (X)	D ()
		SUGERE (
		NCIAS:	
5	¿La compañía ofrece facilidades para motivarte a continuar laborando?	A (X)	D ()
		SUGERE (
		NCIAS:	
6	¿La organización distribuye correctamente a los colaboradores para consumir con las metas trazadas?	A (X)	D ()
		SUGERE (
		NCIAS:	

7	¿El trato que brindan los gerentes al personal es adecuado?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () (x)
8	¿Crees que los gerentes de las distintas zonas transmiten sus conocimientos al personal?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
9	¿Los gerentes permiten tu colaboración en la toma de decisiones?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
10	¿Se observa precisamente el poder que poseen los gerentes de la empresa?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
11	¿Crees que un jefe es de enorme importancia para ser dirigidos conseguir las metas propuestas en la empresa?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
12	¿Crees que el liderazgo es la forma más eficaz de renovar y revitalizar las empresas y llevarlas al éxito?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
13	¿Deberías recibir indemnización por trabajar fuera del horario laboral?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
14	¿Deberías recibir premios/felicitaciones por participar de manera activa en actividades que se identifican en la compañía como positivas?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()

15	¿Crees justa el ingreso mensual que percibes por tu trabajo?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
16	¿La superación o crecimiento profesional del empleado es una política primordial de la organización?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
17	¿Crees que en la compañía existe la probabilidad de subir a un puesto de trabajo con mayores responsabilidades y remuneraciones?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
18	¿Se identifica correctamente el trabajo que realizo de manera oportuna?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
CALIDAD DE SERVICIO		
1	¿Muestra carisma y empatía cuando atiende a los clientes, inclusive si está estresado?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
2	¿El personal cuentan con el material para hacer correctamente sus actividades?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
3	¿La organización se esmera por el mejorar el desempeño del personal?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
4	¿Considera que muestras gran eficiencia cuando haces tus labores?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
5	¿Cumples con los plazos pactados en la tramitación y ejecución de las actividades?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:

6	¿Cuándo el cliente manifiesta tener un problema, el personal muestra gran interés por poder resolverle el problema?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
7	¿Los servicios ofrecidos, tienen las características que el cliente esperaba?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
8	¿Se les comunica a los clientes el tiempo de espera para recibir los servicios solicitados?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
9	¿El personal cumple con las expectativas y requerimientos en los plazos establecidos y de la forma esperada por los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
10	¿Cuándo los clientes ingresan a la oficina se les brinda atención instantánea inclusive, así se encuentren atendiendo a otro cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
11	¿El trato brindado por del personal con los clientes es con mucha amabilidad y consideración?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
12	¿El personal Muy bueno se presentan dispuestos a dar orientación a los clientes sobre los servicios que busca el cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
13	¿Consideras que la atención que el personal brinda a los clientes les genera confianza?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
14	¿La atención que brindan a los usuarios es individualizada?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:

15	¿Comprende el personal las necesidades concretas que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
16	¿El personal se preocupa por el interés que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D () ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES.		

Ericka J. Suysuy Ch

Mg. Suysuy Chambergó Ericka Julissa
COLO. 13374

Mg. Suysuy Chambergó Ericka Julissa

Colegiatura N°: 13374

DNI: 45361458

JUEZ - EXPERTO

Validación: 3er Experto.

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ		German Araujo Vega.
2.	PROFESIÓN	Licenciado En Administración
	ESPECIALIDAD	Administrador.
	GRADO ACADÉMICO	Magister.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Gerente Instituto Vial M.P. Ch
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ADJ EIRL CHOTA 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Roncal López, Renato Adrián
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en colaboradores de la Empresa Servicios Generales ADJ E.I.R.L Chota 2022
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa ADJ 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Evaluar el nivel del clima laboral en la Empresa ADJ 2022.</p> <p>Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la Empresa</p>

ADJ 2022.

Validar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa ADJ 2022.

**A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO
POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

Nº	CLIMA LABORAL		
1	¿Crees que la conducta organizacional en la compañía es adecuada?	A (X) SUGERE NCIAS:	D (X) ()
2	¿La rotación del personal favorece a la empresa?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
3	¿Crees que el ausentismo del personal es por fundamento de salud?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () (X)
4	¿Crees que la renuncia del personal de la organización es por el mal comportamiento de los gerentes?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
5	¿La compañía ofrece facilidades para motivarte a continuar laborando?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
6	¿La organización distribuye correctamente a los colaboradores para consumir con las metas trazadas?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
7	¿El trato que brindan los gerentes al personal es adecuado?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () (x)

8	¿Crees que los gerentes de las distintas zonas transmiten sus conocimientos al personal?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
9	¿Los gerentes permiten tu colaboración en la toma de decisiones?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
10	¿Se observa precisamente el poder que poseen los gerentes de la empresa?	A (x) SUGERE NCIAS:	D () ()
11	¿Crees que un jefe es de enorme importancia para ser dirigidos conseguir las metas propuestas en la empresa?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
12	¿Crees que el liderazgo es la forma más eficaz de renovar y revitalizar las empresas y llevarlas al éxito?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
13	¿Deberías recibir indemnización por trabajar fuera del horario laboral?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
14	¿Deberías recibir premios/felicitaciones por participar de manera activa en actividades que se identifican en la compañía como positivas?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()
15	¿Crees justa el ingreso mensual que percibes por tu trabajo?	A (X) SUGERE NCIAS:	D () ()

16	¿La superación o crecimiento profesional del empleado es una política primordial de la organización?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
17	¿Crees que en la compañía existe la probabilidad de subir a un puesto de trabajo con mayores responsabilidades y remuneraciones?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
18	¿Se identifica correctamente el trabajo que realizo de manera oportuna?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
CALIDAD DE SERVICIO		
1	¿Muestra carisma y empatía cuando atiende a los clientes, inclusive si está estresado?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
2	¿El personal cuentan con el material para hacer correctamente sus actividades?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
3	¿La organización se esmera por el mejorar el desempeño del personal?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
4	¿Considera que muestras gran eficiencia cuando haces tus labores?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
5	¿Cumples con los plazos pactados en la tramitación y ejecución de las actividades?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
6	¿Cuándo el cliente manifiesta tener un problema, el personal muestra gran interés por poder resolverle el problema?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:

7	¿Los servicios ofrecidos, tienen las características que el cliente esperaba?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
8	¿Se les comunica a los clientes el tiempo de espera para recibir los servicios solicitados?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
9	¿El personal cumple con las expectativas y requerimientos en los plazos establecidos y de la forma esperada por los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
10	¿Cuándo los clientes ingresan a la oficina se les brinda atención instantánea inclusive, así se encuentren atendiendo a otro cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
11	¿El trato brindado por del personal con los clientes es con mucha amabilidad y consideración?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
12	¿El personal Muy bueno se presentan dispuestos a dar orientación a los clientes sobre los servicios que busca el cliente?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
13	¿Consideras que la atención que el personal brinda a los clientes les genera confianza?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
14	¿La atención que brindan a los usuarios es individualizada?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:

15	¿Comprende el personal las necesidades concretas que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
16	¿El personal se preocupa por el interés que tienen los clientes?	A (X) D () SUGERE () NCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D () ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES.		



JUEZ - EXPERTO

Anexo N° 04 Análisis de Confiabilidad

Tabla 22

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	18

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tuvo un alfa de Cronbach de ,871.

Tabla 23

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	16

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tuvo un alfa de Cronbach de ,926.

Anexo N° 05 CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS ADJ E.I.R.L



SERVICIOS GERNEALES ADJ E.I.R.L

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chota, 14 de julio del 2022

Mg. CARLA ANGELICA REYES REYES

Directora de EAP De Administración

Asunto: Aceptación de Proyecto de investigación

Tengo la complacencia de dirigirme a Ud. Por medio de la presente, para manifestarle como calidad de Gerente de la empresa Servicios “Generales ADJ E.I.R.L” que acepto brindarle el permiso y el apoyo al estudiante Roncal López Renato Adrián.

De tal manera que tenga la facilidad y disposición de poder desarrollar su proyecto de investigación.

Sin otro tema particular que tratar, hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Albert Díaz Díaz
S.G. ADJ EIRL.
GERENTE

ANEXO: Aprobación de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0443-2022-FACEM-USS

Chidayo, 26 de julio de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0260-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de julio de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 26/07/2022, donde solicita la aprobación del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I, Sec. B – Plan C, de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, el Proyecto de Tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I, Sec. B – Plan C, de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0443-2022-FACEM-USS**

N°	AUTOR (S)	TÍTULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
16	HUANCAS VILCA JULIO GIOVANNI	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS - 2022"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	HUATAY AGUILAR MIRIAM DEL ROSARIO	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL - PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES - CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	LLIEN CUMPA MARIA MERCEDES - MATA LLANA MAZA YAQUELINE LIZETH	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HOLOMOS S.A. - LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	LOPEZ MEDINA CINTHYA LISBETH	LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	MORY SANCHEZ GEANPIER FABIAN	DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE INDUSTRIA DE BANDAS MODULARES S.A.C, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	PAZ CORONADO RANCLIN LEYDER	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGRICOLA CERRO PRIETO S.A. - CHEPÉN, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	QUESQUEN CIGUEÑAS IRMA SUZZETTY	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, CHICLAYO 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	REYES GALAN MARIA LIZET	GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GUAME JESUS MI JOSE, SAN JOSE - LAMBAYEQUE, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	RONCAL LOPEZ RENATO ADRIAN	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L CHOTA 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	RUIZ DIAZ NATALY MARYCIELO	RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL I.E.S.T.P. "DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES" E.I.R.L, BAMBAMARCA 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	RUIZ QUILICHE DAVID	CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR - BANCO DE LA NACION SULLANA 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	SALAZAR DIAZ NAYELLI SHANTALL	RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	SILVA AGUILAR GUILLERMO RAFAEL	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA ALPHA MEDIA SAC, LIMA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	SILVA YDROGO KEYLA YUDIT	Desempeño laboral y la calidad de servicio de la empresa web Ópticas E.I.R.L, Chiclayo - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	VILCHEZ GUINAR DE ROJAS LEYLA IVON	CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL MUNDO DE LA DIVERSIÓN SAC, CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	YNCIO SALAZAR FERNANDO MANUEL	EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE - REQUE 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	ZAMORA ROSAS EDGAR MARCELO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE CNDEL S.A., CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	ZAPATA CUBAS ALEJANDRA	RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y EL CLIMA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS - GERENCIA REGIONAL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo: Encuestando a los trabajadores de la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL.



NOMBRE DEL TRABAJO

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y
LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRE
SA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L

AUTOR

Renato Adrián Roncal Lopez

RECuento DE PALABRAS

11550 Words

RECuento DE CARACTERES

61413 Characters

RECuento DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

313.8KB

FECHA DE ENTREGA

May 23, 2023 4:11 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 23, 2023 4:11 PM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 086-2020/PD-USS, presentado por el/la Bachiller, Renato Adrián Roncal López, con su tesis Titulada Relación entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL Chota 2022.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación , aprobada mediante Resolución de directorio N° 221 - 2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de mayo del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.