

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio
ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la
Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn.
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra.

ASESOR

Dr. ROMANI CLAROS, Alfonso.

CO-ASESORA

Mgt. LIRA JIMENEZ, Giovana.

PUERTO MALDONADO, 2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio
ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la
Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn.
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra.

ASESOR

Dr. ROMANI CLAROS, Alfonso.

CO-ASESORA

Mgt. LIRA JIMENEZ, Giovana.

PUERTO MALDONADO, 2021

DEDICATORIA.

Dedico esta tesis a mi Padre Celestial, quien gracias a su gracia divina permitió finalizar exitosamente esta maravillosa etapa de mi vida.

A mis padres Viviana Chirinos y Claudio Hurtado por ser el soporte más importante de mi vida y por manifestarme ayuda, amor y aliento de forma incondicional. Por haberme inculcado enseñanzas para lograr ser quien soy mediante valores y habilidades de servicio al prójimo.

A mi hermana Karol Hurtado y a mi prometido Rommel Fernando Quispe, por motivarme a seguir adelante y apoyarme en todo momento.

Bach. Maryoly Katheryn Hurtado Chirinos



La presente tesis se la dedico al ser supremo, dios nuestro señor, por ser la fuerza que me brinda la inspiración y permite continuar el camino de desarrollo académico y todas las metas trazadas en mi vida.

A mi madre, Lita Ruiz Areque por brindarme su cariño, afecto, amor incondicional, tiempo sacrificio y consejos para lograr llegar hasta donde estoy y ser quien soy.

A mi esposo Alex Guerreros García y mis hijos Cataleya y Axel por ser partícipes de mis logros, apoyarme moralmente y ser el motivo de seguir adelante.

Bach. Katherine Alejandra Pfuño Ruiz



AGRADECIMIENTOS.

A la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, por ser nuestra primera casa de estudios superiores que nos brindó la oportunidad de ser profesionales.

A la Facultad de Ecoturismo en la “Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, a su Directora de Escuela y docentes, agradecemos por brindarnos sus conocimientos y experiencias para formarnos profesionalmente.

A mi Asesor y Co-asesora y a los miembros del jurado revisor por su comprensión, asesorías y apoyo en términos investigativos para poder culminar la presente tesis de forma exitosa.

A la empresa Econocable HD sede Puerto Maldonado, gerentes, personal directivo y todos mis compañeros de trabajo, por brindarnos todas las facilidades para el acceso a la información y el desarrollo de la presente tesis.

TURNITIN_MARYOLI HURTADO Y KATERINE PFUÑO

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Patricia Test Account Trabajo del estudiante	

PRESENTACIÓN

La presente tesis se elaboró bajo las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se pone a su disposición la tesis intitulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021”.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son los siguientes:

CAPÍTULO I: Contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema general y los específicos, la justificación e importancia, los objetivos de investigación, general y específicos, la hipótesis, general y específicas, las variables de identificación, la operacionalización de variables y las consideraciones éticas.

CAPÍTULO II: Contiene los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual.

CAPÍTULO III: Están considerados la metodología de investigación, tipo, diseño, delimitación espacial y temporal, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos y las técnicas, los instrumentos y la metodología del procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV: Por último, se tiene los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis, las conclusiones, las recomendaciones, bibliografía y la distribución de anexos.

Se deja a vuestro criterio personal y amplia experiencia la presente tesis, así mismo, se espera cumplir con las exigencias académicas requeridas para su aprobación y conformidad.

RESUMEN

La presente investigación pretende explicar cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. Su estructura es dividida en cuatro capítulos, teniéndose en el primero al planteamiento del problema, en el segundo capítulo al marco teórico, el tercer capítulo presenta la metodología y el último contiene los resultados; adicionalmente se tienen las conclusiones y recomendaciones.

La investigación cuenta con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal y tipo básico sustantivo, para el procedimiento estadístico se utilizaron cuestionarios como instrumento de recolección de datos a una muestra de 45 trabajadores de las áreas de gestión administrativa, gestión comercial y gestión técnica de la empresa Econocable HD sede Puerto Maldonado.

Los resultados indican que la variable: Clima Organizacional se ubica en la escala "Bueno" según el 35.6% de encuestados y la variable Calidad de Servicio se ubica en la escala "Casi siempre" según el 55.6% de encuestados. Del análisis respecto a los objetivos específicos se puede inferir que la calidad del servicio es predicha de mejor manera por la dimensión: respaldo/apoyo al mantener una correlación de 0,290 en el Coeficiente R^2 de Determinación, permitiendo asegurar que la calidad de servicio depende en un 8.41% del respaldo/apoyo; por otro lado la dimensión que en menor medida predice a la calidad de servicio es cohesión/unidad, con una correlación de 0,185 para el coeficiente r^2 de Determinación de Pearson, afirmando que la calidad de servicio depende en un 3.42% de la cohesión/unidad. También se tiene la existencia de una correlación entre ambas variables con un índice de 0,303 en el Coeficiente R de Pearson y un coeficiente de determinación de 0,091 que determina que con una significancia inferior al 5%, ($\alpha=0,043$) la calidad de servicios depende del clima organizacional en un 9.18%.

Palabras Clave: Clima Organizacional y Calidad de Servicios

ABSTRACT

This research aims to explain how the organizational climate is related to the quality of service offered by the company Econocable HD Puerto Maldonado in the province of Tambopata, department of Madre de Dios, 2021. Its structure is divided into four chapters, taking into account the first approach from the problem, in the second chapter to the theoretical framework, the third chapter presents the methodology and the last one contains the results; Additionally, there are conclusions and recommendations.

The research has a cross-sectional correlational descriptive design and substantive basic type, for the statistical procedure questionnaires were used as a data collection instrument for a sample of 45 workers from the areas of administrative management, commercial management and technical management of the company. Econocable HD headquarters Puerto Maldonado.

The results indicate that the variable: organizational climate is located on the "Good" scale according to 35.6% of respondents and the variable quality of service is located on the "Almost always" scale according to 55.6% of respondents. From the analysis regarding the specific objectives, it can be inferred that the quality of the service is better predicted by the dimension: support/support by maintaining a correlation of 0.290 in the R² Determination Coefficient, allowing to ensure that the quality of service depends on a 8.41% endorsement/support; On the other hand, the dimension that to a lesser extent predicts service quality is cohesion/unit, with a correlation of 0.185 for Pearson's r² coefficient of Determination, stating that service quality depends on 3.42% of cohesion/unit. . There is also a correlation between both variables with an index of 0.303 in Pearson's R Coefficient and a determination coefficient of 0.091 that determines that with a significance of less than 5%, ($\alpha=0.043$) the quality of services depends organizational climate by 9.18%.

Keywords: Organizational Climate and Quality of Services

INTRODUCCIÓN

La investigación se encuentra orientada a explicar la interpretación teórica y práctica sobre la variable clima organizacional y como esta se relaciona con la calidad de servicios; para ello hemos buscado diversas interpretaciones de diferentes autores y reconocidos investigadores a fin de poder dar respuesta a la relación de dependencia entre ambas variables, en este proceso hemos podido hacer una evaluación de percepción en la empresa Econocable HD Puerto Maldonado para conocer como el personal directivo viene desarrollando el clima organizacional y en esta sus dimensiones tales como; la cohesión / unidad, respaldo / apoyo, reconocimiento, justicia / imparcialidad e innovación; para que de esta manera las acciones realizadas puedan reflejarse en la calidad de servicio y en esta sus dimensiones tales como; los elementos tangibles, capacidad de respuesta, la responsabilidad, la seguridad y la empatía; en este contexto se refiere lo mencionado por Brunet (2019), quien piensa que el clima organizacional es una agrupación de caracteres que permitirán describir a una Entidad o Institución la cual sea distinguida de acuerdo a sus servicios, productos, razón social, entre otros; así como mantener cierta estabilidad a lo largo del tiempo e influir en la forma de comportarse de los trabajadores que presente la Entidad . (p.17); en contraste a ello, se tiene a Zeithaml (2016), el cual cree que la calidad del servicio es considerada un proceso articulado, el cual se caracteriza en que los clientes comparan de manera analítica a todos los servicios que se brindan, por esta razón, se puede definir que estas dos variables se encuentran estrechamente cohesionadas y en razón a ello se desarrolla y justifica esta investigación que representa aporte científico para otros investigadores.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	4
ABSTRACT.....	2
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Descripción del Problema.....	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 Problema General.....	10
1.2.2. Problemas Específicos	10
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.4 Variables de la Investigación.....	12
1.5 Operacionalización de variables	13
1.6 Hipótesis.....	18
1.7 Justificación e importancia.....	19
1.8 Consideraciones éticas.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de estudio	21
2.2 Definición de términos	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.	38
3.1 Tipo de estudio	38
3.2 Diseño de estudio.....	39
3.3 Población y Muestra	39
3.4 Métodos y técnicas.....	40
3.4.1. Instrumentos	41
3.5 Tratamiento de los datos y análisis estadístico.....	42
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43

4.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación y discusión de resultados.....	43
4.1.3. Análisis descriptivo	51
4.1.4. Análisis inferencial.....	66
Hipótesis general.....	67
Hipótesis específica 1	69
Hipótesis específica 2	70
Hipótesis específica 3	72
Hipótesis específica 4	73
Hipótesis específica 5	74
CONCLUSIONES.	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS.....	85

CUADROS, TABLAS Y FIGURAS**CUADROS:**

Cuadro N° M-1.....	Pág. 14
Cuadro N° M-2.....	Pág. 43
Cuadro N° M-3.....	Pág. 44

TABLAS:

Tabla N° 01.....	Pág. 46
Tabla N° 02.....	Pág. 46
Tabla N° 03.....	Pág. 47
Tabla N° 04.....	Pág. 47
Tabla N° 05.....	Pág. 47
Tabla N° 06.....	Pág. 48
Tabla N° 07.....	Pág. 49
Tabla N° 08.....	Pág. 51
Tabla N° 09.....	Pág. 52
Tabla N° 10.....	Pág. 53
Tabla N° 11.....	Pág. 54
Tabla N° 12.....	Pág. 56
Tabla N° 13.....	Pág. 57
Tabla N° 14.....	Pág. 58
Tabla N° 15.....	Pág. 60
Tabla N° 16.....	Pág. 61
Tabla N° 17.....	Pág. 62
Tabla N° 18.....	Pág. 64
Tabla N° 19.....	Pág. 65
Tabla N° 20.....	Pág. 66
Tabla N° 21.....	Pág. 67
Tabla N° 22.....	Pág. 68
Tabla N° 23.....	Pág. 69
Tabla N° 24.....	Pág. 71
Tabla N° 25.....	Pág. 72
Tabla N° 26.....	Pág. 73
Tabla N° 27.....	Pág. 75

FIGURAS:

FIGURA N° 1	Pág. 52
FIGURA N° 2	Pág. 53
FIGURA N° 3	Pág. 54
FIGURA N° 4	Pág. 55
FIGURA N° 5	Pág. 57
FIGURA N° 6	Pág. 58
FIGURA N° 7	Pág. 59
FIGURA N° 8	Pág. 61
FIGURA N° 9	Pág. 62
FIGURA N° 10	Pág. 63
FIGURA N° 11	Pág. 65
FIGURA N° 12	Pág. 66

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

La naturaleza global de las operaciones desarrolladas por las diferentes empresas alrededor de t mundo en la actualidad vienen buscando alcanzar el cumplimiento de diversas metas significativas entorno al cumplimiento de diversos retos operacionales, los mismos que son planteados por la alta gerencia; todos estos procedimientos de gestión vistos desde una perspectiva funcional operativa certifican diferentes contextos de calificación de excelencia, tal es el caso del entorno del clima organizacional y todos aquellos factores considerados dentro de la gestión de operaciones que desarrolla la empresa y que contribuyen a esta, ya que este concepto ampliamente desarrollado por diversos autores a lo largo de los años representa literalidades en concepción de paradigmas sobre diferentes modelos que toda empresa busca alcanzar como medida de gestión ya que esta variable y sus componentes los mismos que son de gran importancia constituyen herramientas para dar cumplimiento a la finalidad de cualquier organización o empresa la cual es la obtención de índices de productividad valores que le darán estabilidad a lo largo de su ciclo de vida; como consecuencia de la valoración del clima organizacional las operaciones en las empresas será posible lograr la certificación de diferentes estándares a cumplir consecuentes al logro de la calidad de servicio ya que tanto la primera como la segunda variable comparten una relación de dependencia que permite que cualquier gestor o director empresarial se avoque a su optimización y mejora continua.

En el Perú las actividades comerciales y empresariales son de naturaleza multidimensional, esto quiere decir que existen un sinnúmero de actividades económicas que se promueven en el sector empresarial; tanto es así que muchas de las diferentes organizaciones empresariales han asumido grandes retos de orientar sus actividades económicas y operacionales en producir servicios y bienes (BBs & SSs), sin considerar que estas líneas de negocios demandan distintas perspectivas de gestión por parte de su personal directivo los mismos que tienen que estar promoviendo periódicamente

políticas de gestión basadas en tener un servicio de calidad como consecuencia del correcto desarrollo del clima laboral y organizacional dentro de las empresas; en este contexto de ideas es preciso recordar que después de la crisis promovida por el gobierno en los años 1990-2000 donde muchas empresas fueron liquidadas y cesadas por dar cumplimiento a la política de gobierno del Fujimorismo de aquellos años la misma que buscaba promover una gestión de carácter privatizado por capitales extranjeros introduciendo a nuestro país diferentes perspectivas de gestión empresarial las mismas que amparadas por los gobiernos posteriores desarrollados entre los años 2001 al 2021 marcaron la iniciativa de una reforma administrativa de gestión empresarial y como consecuencia de esta incursionaron diversas reformas laborales, tributarias y de constitución empresarial en estos sectores; todas estas orientadas al desarrollo de una administración eficiente del sector productivo de BBs & SSs con la finalidad de dinamizar los factores económicos y sociales que se promueven como consecuencia del desarrollo empresarial.

En este contexto, la empresa econocable HD Puerto Maldonado es una organización dedicada a prestar servicios de internet y televisión por cable, la misma que ya se encuentra constituida en nuestro departamento por más de 10 años y a lo largo de este tiempo ha venido desarrollando diferentes reformas en materia de gestión del talento humano y modernización del sistema de distribución local por cable con la finalidad de poder satisfacer en mayor medida a todos sus clientes y de esta manera puedan catalogarse como agentes de prestación de calidad de servicios en sus operaciones; referido estos y como consecuencia del problema mundial generado a causa de la emergencia sanitaria por la propagación del virus COVID 19 a partir de marzo del 2020 la empresa ha sufrido una significativa baja en su nivel de aceptación y calidad de servicio percibido por los clientes ya que al no haber contado con un adecuado plan de gestión de riesgos dentro de sus operaciones se ha visto vulnerable frente a sus múltiples clientes y sus diferentes demandas ya que en gran medida no pudo suplir las deficiencias referidas por estos a causa de la no previsión de insumos para ampliar los

servicios que demandaban los clientes a causa del confinamiento así también por las restricciones impuestas por el estado, buscando en toda medida revertir la posición de insatisfacción percibida por los clientes ya que como consecuencia de la no provisión de estrategias que reduzcan el impacto dentro de la organización las operaciones comerciales de la empresa y los factores de liquidez permiten reflejar un riesgo mayor en su administración; es por ello que el componente clima organizacional como variable de control en los aspectos internos de la empresa y la calidad de servicio como variable dependiente de la primera permitirá evaluar la sostenibilidad y conocer la proyección de la organización en el corto y largo plazo ayudándola a tomar decisiones que reduzcan el riesgo en sus operaciones con la finalidad de brindarle un servicio de calidad y de esta manera afianzar la fidelización del cliente dentro de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el Clima Organizacional se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1 ¿Qué relación existe entre la cohesión / unidad y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

P.E.2 ¿Qué relación existe entre el respaldo / Apoyo y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

P.E.3 ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de

servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

P.E.4 ¿Qué relación existe entre la justicia / imparcialidad y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

P.E.5 ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

O.E.1 Determinar la relación entre la cohesión / unidad y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

O.E.2 Determinar la relación entre el respaldo / apoyo y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

O.E.3 Determinar la relación entre el reconocimiento y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD

Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

O.E.4 Determinar la relación entre la justicia / imparcialidad y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

O.E.5 Determinar la relación entre la innovación y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1.4 Variables de la Investigación

1.5.1. Identificación de Variables e Indicadores

V.1. Clima Organizacional

Dimensiones

- Cohesión / unidad.
- Respaldo / apoyo.
- Reconocimiento.
- Justicia / imparcialidad
- Innovación.

Koys y Decotiis (1991)

V.2. Calidad de Servicio

Dimensiones

- Elementos tangibles.
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía.

- Fiabilidad.

Valarie A. Zeithaml, (1992)

1.5 Operacionalización de variables

Cuadro 1: Variables de la Operacionalización

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PESO	ITEMS	ESCALA DE VALOR
VARIABLE : 01 CLIMA ORGANIZACIONAL Serna, (2009). Se entiende como el ambiente existente en una organización, se produce por las condiciones de interacción entre los trabajadores, en el ámbito social y laboral; se da a lo largo de toda la Organización jerárquica	Cohesión / Unidad Percibir unidad o compartir intereses en una misma organización, teniendo sus miembros la voluntad de ayudarse entre ellos. Koys y Decotiis (1991).	Conflicto	20%	Items del 01 al 04	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Relaciones interpersonales			
		Cooperación en grupo, amistad y cariño			
	Respaldo / Apoyo Tolerancia brindada por escalones organizacionales superiores en el comportamiento de los empleados, así como tener la voluntad del aprendizaje por errores, sin temer a represalias. Koys y Decotiis (1991).	Consideración por parte del líder	20%	Items del 05 al 8	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Facilitación del trabajo por parte del líder			
		Conocimiento de la dirección			
Reconocimiento	Reconocimiento y retroalimentación	20%	Items del 9 al 12	Nunca Casi nunca	

de la Entidad, teniéndose variables inmersas que, orientan la percepción de acuerdo a la satisfacción de los empleados, teniéndose una relación entre la eficiencia y la satisfacción de los empleados en las labores. (p.55).	“Aceptar que los aportes de los demás, en este caso empleados de la Entidad, ayudan para el bien común de la Organización. Koys y Decotiis (1991)	Oportunidades de mejora para crecer y avanzar			A veces Casi siempre Siempre
		Relaciones de recompensa - castigo			
	Justicia / Imparcialidad “Equitatividad e arbitrariedad de las prácticas y acciones que se realizan en la Organización. Koys y Decotiis (1991)	Igualitarismo	20%	Items del 13 al 16	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Claridad en la promoción			
		Claridad en las políticas			
	Innovación “Aplicación de la creatividad y cambios relevantes y únicos, con la capacidad de arriesgarse a realizar algo diferente de lo común o coloquial. Koys y Decotiis (1991)	Flexibilidad organizacional	20%	Items del 17 al 20	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Seguridad frente al riesgo					
Orientación al futuro					
01 variable	05 dimensiones	15 indicadores	100%	20 Items	05 escalas

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PESO	ITEMS	ESCALA DE VALOR
<p>VARIABLE : 02</p> <p>CALIDAD DE SERVICIOS</p> <p>Kotler, F. (2001), Se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes respecto al servicio brindado por el personal empleado de la empresa. (p. 41)</p>	Elementos tangibles	Estado de los equipos	20%	Items del 01 al 04	Nunca
	<p>Son aquellas instalaciones, equipos y cosas materiales y palpables.</p> <p>Valarie A. Zeithaml, (1992)</p>	Material informativo			Casi nunca
		Estructura, ubicación y acceso			A veces
	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Promoción y disponibilidad de ayuda en bien de la Empresa, enfocada en un pronto servicio y buena atención.</p> <p>Valarie A. Zeithaml, (1992)</p>	Cortesía y amabilidad	20%	Items del 05 al 8	Casi siempre
		Rapidez y precisión			Nunca
		Grado de compromiso			Casi nunca
	<p>Seguridad</p> <p>Confianza en los empleados respecto a sus habilidades, actitudes y aptitudes en el ámbito laboral. Valarie A. Zeithaml, (1992)</p>	Información brindada	20%	Items del 9 al 12	A veces
		Transferencia de confianza			Casi siempre
		Integridad física			Siempre
	<p>Empatía</p> <p>Es la atención cuidadosa y de forma comprensiva hacia los</p>	Capacidad de entender al cliente	20%	Items del 13 al 16	Nunca

	clientes, tratándolos como quisieran que los traten a ellos. Valarie A. Zeithaml, (1992)	Generosidad y altruismo			A veces
		Compresión y paciencia			Casi siempre
					Siempre
	Fiabilidad	Innovación de equipos	20%	Items del 17 al 20	
	Confianza que se tiene de alguien o algún servicio en concreto. Valarie A. Zeithaml, (1992)	Capacitación del personal			
		Abastecimiento de materiales de oficina			
01 variable	05 dimensiones	15 indicadores	100%	20 Items	05 escalas

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_i = Existe un nivel de relación alto, directo y significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_o = No Existe un nivel de relación alto, directo ni significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H₁ = Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

H_{E1} = La cohesión / unidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_{E2} = El respaldo / apoyo se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_{E3} = El reconocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_{E4} = La justicia / imparcialidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_{E5} = La innovación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1.7 Justificación e importancia

La presente investigación denominada se justifica:

- **A nivel teórico.** Aporta conocimiento en materia de las variables analizadas, brindando una perspectiva adicional y un enriquecimiento teórico del tema para futuras investigaciones.
- **A nivel práctico.** Analizar los diversos problemas que reportan los clientes de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado y su nivel de conformidad, se busca conceptualizar la Calidad de Servicio y el Clima Organizacional; así como exponer la importancia de percibir una visión más amplia sobre el valor teórico de dichos conceptos para mejorar las relaciones en el sector empresarial.
- **A nivel social.** El impacto que genera el desarrollo de un estudio de investigación en una entidad inmersa en la prestación de servicios en el sector privado siempre es relevante, porque permiten comprender la justificación de porque las actividades del sector privado muchas veces termina representando una insatisfacción en la prestación de sus servicios, hecho que contrario y representa un riesgo de gestión a sus políticas de administrativas, buscando de esta manera identificar diversos problemas para encontrar la solución. En la presente investigación se analizará El Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1.8 Consideraciones éticas

El desarrollo de la presente investigación manifestó las opiniones de los sujetos de estudio; en este caso los trabajadores pertenecientes a la empresa Econocable HD, ubicada en Puerto Maldonado, Tambopata – Madre de Dios. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por expertos en la materia y debidamente analizados por ellos, reduciendo la posibilidad de errores y una optimización en la investigación. Así mismo la información personal de los participantes fue mantenida en discreción, bajo la normativa de protección de datos personales.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

INTERNACIONAL

Escorihuela, L. (2003). El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar. Caracas: Realizó un estudio en la Escuela de Aviación Militar con la finalidad de la determinar cómo está el clima laboral en la Organización de las unidades educativas de las Fuerzas Aéreas de Venezuela y poder conocer los factores que influyen en ello. La investigación tuvo una población en el marco militar, integrada por oficiales y suboficiales; así como aerotécnicos en la Escuela Militar de Aviación. Se desprenden de los resultados que, las discrepancias entre el clima organizacional son a causa de la carencia de motivación prevista con el personal, así como la creencia que, el esfuerzo de ellos (el personal), es subestimado y desmeritado, siendo no debidamente recompensado o evaluado, puesto que sus sueldos o salarios no van acorde a los esfuerzos que demuestran en sus actividades laborales y no todos son premiados de la misma manera, existiendo desproporción en ello. De todo ello, el autor asegura que, otro factor influyente en la percepción de insatisfacción, es el de labores referentes a los roles y funciones de cada profesional de la milicia, especialmente a los oficiales, los cuales adicionalmente a sus funciones, tienen otras funciones adicionales. Finalmente, se expresa un considerable incremento de motivaciones al éxito en sus funciones, teniendo la oportunidad de poder desarrollar un progreso personal y aptitudes de mejora; así también se muestra una motivación alta al sentirse identificados de su escuela y pertenecer a esta Entidad.

Chagoya (2006), en su tesis de grado realizada en la Universidad de las Américas Puebla, mantiene como objetivo general el análisis sobre el comportamiento de los clientes que tienen motivo de queja en un restaurante. La tesis es de tipo exploratoria y diseño básico, examinando la temática para

poder tener mayor conocimiento al respecto. Implica relacionarse con aquellos fenómenos para poder recopilar información al respecto y tener una investigación más a detalle en la materia investigada; así como este tipo de investigación permite tener parámetros de análisis preliminares en una acción en concreto. Su instrumento fue el cuestionario, se tomó el instrumento del Estudio de Moshe Davidow, que se publicó en el Journal of Hospitality & Tourism Research. De todo ello, se concluyó que la causa de las quejas de los clientes en los restaurantes que se encuentran en Puebla, son su calidad en los platos brindados; siendo sus cualidades la temperatura de estos y el sabor que tienen; siendo este motivo de queja equivalente a 35%, perteneciendo a la principal razón por la cual se tienen las quejas en el lugar investigado. También, se presenció que, el 80% manifiestan su queja al encargado y de todos ellos un equivalente al 49% se le corrige la orden, mientras que un 51% no tiene la misma suerte; así también se sostiene que del total de clientes a los cuales se les corrige la orden, un 57.5% optarían por no regresar al restaurante y solamente regresaría un equivalente al 29.5%.

Marqués (2009), en su investigación se basa en la Estructura común de Evaluación o en inglés conocido como: (Common Assessment Framework), tiene como objetivo el análisis de la influencia del liderazgo en ciertos factores que pertenecen al clima organizacional, de la misma manera mostrar el impacto de los mismos en su calidad de servicios públicos en el municipio. Se mantiene adicionalmente la propuesta de un estilo de liderazgo que propuso Likert, que es autocrático (usando la coerción) y la participación, para dar una explicación a la estructura, origen y el mecanismo del clima organizacional, las dimensiones y variables que se tienen son la motivación, satisfacción, empoverment, conflicto y estrés. Su metodología fue de una investigación cualitativa, la cual fue basada en el estudio de casos. De ello se extraen las siguientes conclusiones. Se asegura que un liderazgo participativo brinda una mayor importancia a la calidad del servicio ofertado, mediante el incremento de las dimensiones anteriormente mencionadas; así como un resultado positivo en el talento humano que al ser contrastado con

el liderazgo coercitivo. Su contribución en la investigación es abalada en el empirismo, realizando una proposición de directrices de investigación nuevas.

Mancilla & Farías (2018), en su tesis de pregrado respecto a la gestión administrativa, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo el establecimiento de estrategias que permitan la mejora de los procesos de carácter administrativo y comercial en la venta de catálogos referentes a la empresa TRIYIT S.A.; su método fue deductivo e inductivo y su tipo: exploratorio y descriptivo; el instrumento utilizado fue la encuesta, realizada a 238 directores y 76 líderes de la red de ventas directa de la empresa objeto de estudio. Como resultado se obtuvieron las características sobre el funcionamiento y operación del objeto de estudio; también las falencias que se tienen; concluyéndose que las medidas implementadas en el 2016 encarecieron las importaciones de ropa y telas colombianas, repercutiendo negativamente en la rentabilidad de los negocios. En contraste, se tiene la existencia de un creciente mercado en la venta directa por medio de empresas independientes. Incentivos y disminución del Impuesto a la Renta (IR) motivan la inversión en las prendas textiles, siendo una medida de optimización de costos.

NACIONAL

Monteza, (2012), en su tesis magistral realizada en Chiclayo, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo el objetivo de encontrar la determinación respecto a la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción que tienen las enfermeras en un hospital de ESSALUD de Chiclayo, su diseño investigativo es no experimental, de tipo básico y diseño correlacional. Concluyendo la existencia positiva entre estas dos variables antes mencionadas y manteniendo una muestra equivalente a 46 enfermeras; la variable del clima organizacional se organizó en cinco dimensiones: la supervisión, condiciones laborales, la comunicación, el involucramiento y la autorrealización; así como las dimensiones de la variable “satisfacción laboral” las siguientes: beneficios

laborales, condiciones físicas y/o materiales, políticas en la administración, las relaciones sociales, etc. Se tiene en ello adicionalmente que el 42% de las enfermeras cree que hay un ambiente laboral considerada como “favorable” y el 35% del total se siente satisfechas por ello; estos datos son determinantes para demostrar la influencia entre el clima laboral sobre la satisfacción de las enfermeras; infiriendo que ambas variables son las bases para entidades sólidas y competitivas; puesto que variaciones en ambas influirán en el ambiente laboral de todos los miembros trabajadores.

Ónton, Mendoz y Ponce (2012), en su maestral tesis realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tiene como objetivo la elaboración de un estudio respecto a la calidad del servicio brindado al pasajero en el aeropuerto internacional de Lima. Se utilizó un modelo denominado “Parasuraman”, el cual comparaba las expectativas versus la percepción de la calidad del servicio; se consideraron cinco elementos para el modelo antes mencionado, los cuales fueron: la fiabilidad, la tangibilidad, la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta. El Diseño de la investigación presente fue de enfoque cuantitativo y tipología descriptiva; utilizando como instrumento a las encuestas, acondicionada a las dimensiones presentes en la investigación. Con preguntas en la escala de Likert. La muestra fue equivalente a 401 personas, que, bajo los criterios de inclusión muestral, se tuvieron que estos fueron pasajeros turistas de vuelos nacionales tomados en el aeropuerto de Lima. De la investigación en concreto se concluyó que, de los cinco elementos, los más importantes para los pasajeros son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta antes cualquier percance y la seguridad de los vuelos. Adicional a ello, se opina que el servicio que brinda el aeropuerto es homogéneo y da cumplimiento a las dimensiones consideradas por el autor. Respecto a la dimensión que presenta mayor influencia en la satisfacción son la seguridad y la satisfacción, explicando en cierta medida que, la infraestructura, la seguridad, confianza y apariencia son los factores que marcan una gran relevancia en la óptima percepción del servicio que brinda el aeropuerto. En la priorización, sobre las características del aeropuerto, se tiene una atención efectiva y aspectos que influyen negativamente como la

carencia de empatía y la pérdida equipajes.

Saavedra y Avellaneda (2014), en su tesis de maestría realizada en la Universidad César Vallejo, mantuvo el objetivo de lograr determinar que relación existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia en San Martín de Porres, la investigación es descriptiva; analiza la manera de manifestación de los niveles del clima organizacional y la percepción que se tiene respecto a la satisfacción laboral dentro de los trabajadores administrativos; la investigación es correlacional y su población fue equivalente a 198 trabajadores, con muestra equivalente a 117 personas. Se analizó el Coef. De Rho de Spearman para la estadística. De los resultados obtenidos se deslucce que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coef. $r=0.636$ y una $p=0.000$ (p menor a 0.05), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. También se determinó la directa correlación entre la autorrealización y la satisfacción del personal, con índices de $r=0.542^{**}$, con una $p=0.000$ (p menor 0.05). El involucramiento laboral y la satisfacción de los trabajadores presenta una correlación fuerte y directa con un coeficiente $r= 0.7333$ y $p=0.000$ (p menor 0.005). La supervisión y la satisfacción laboral mantiene una correlación moderada equiparable a $r=0.552$, con un $p=0.00$ (p menor a 0.05). La comunicación y la satisfacción laboral tienen una correlación directa de coeficiente $r= 0.657$, con un $p=0.00$ (p menor a 0.05). Por último, se expone la correlación directa entre condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral, con un coef. $r=0.605^{**}$ con una $p=0.000$ (p menor 0.05).

Peláes (2012), en su Tesis Doctoral realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos alega que su objetivo es la determinación sobre la existencia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Telefónica, explicándose que el aumento de la primera variable influirá en el aumento de la segunda (relación de causa efecto), mantiene un tipo descriptivo, explicativo de diseño descriptivo correlacional, se hizo una descripción de ambas variables y luego, se efectuaron las correlaciones de

las variables en cuestión. Se hizo uso de la Escala de Calidad de Servicio (EDCO) y el cuestionario de Satisfacción del Cliente, su muestra es equivalente a 200 empleados de telefónica del Perú, teniendo un muestreo criterial u opinático. Se puede manifestar en los resultados que verdaderamente existió una correlación entre ambas variables.

Sotomayor, F. (2012), en su investigación realizada en Moquegua, pretendió determinar los niveles existentes en el clima organizacional y sobre el nivel de satisfacción Laboral, su muestra es equivalente a 109 trabajadores. De los resultados se puede manifiesta la existencia en el predominio del nivel medio del Clima Organizacional y de la misma manera en la Satisfacción Laboral y una alta relación respecto a las variables mencionadas anteriormente. Se desprende de ello la necesidad de generar un propicio clima organizacional para motivar, valorar y afianzar los lazos de compromiso del personal hacia con la Institución

LOCAL

Parí, E. (2017), en su tesis de maestría pretendió medir el clima Organizacional y la calidad del Servicio. Su investigación fue de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal y tipo no experimental. Su población estuvo formada por 68 trabajadores. Se hicieron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, uno que contó con 24 preguntas y el otro con 44, el primero enfocado en la variable “calidad de servicio” y el segundo referente al clima laboral. Para efectos de pruebas de viabilidad se usó el índice de Alfa de Cronbach en 0.937 y 0.949 respectivamente. Se pudo presenciar una correlación en ambas variables, con un coeficiente correlativo igual a 0.707 a un nivel de significancia de 0.05; expresando un nivel de correlación alto.

Marco Teórico

Clima organizacional

Definiciones

Chiavenato, I. (2011) manifiesta que, la influencia en la motivación de los trabajadores, puede conceptualizarse como la propiedad o cualidades que perciben los laboradores. Todo ello se expresa en la percepción de cada persona sobre su clima laboral y es en cierta medida un aspecto cualitativo y subjetivo. Este tema no sólo permite dar un mayor entendimiento a cómo funcionan las organizaciones, sino permite mejorar su desempeño y productividad desde el enfoque organizacional. (pág. 74).

Pintado, (2011), expone que el clima organizacional en un grupo de atributos que se encuentran en un ambiente laboral, así también puede ser experimentada por los todos los miembros de la Entidad u organización y esto influye en sus conductas.

También se tiene que existen diferentes percepciones; una enfocada en los efectos responsables en la satisfacción, motivación y productividad, la siguiente es considerada una variable dependiente que es condicionada de acuerdo a la edad, experiencia laboral, condiciones laborales, etcétera; y por último el último enfoque que consiste en una variable interviniente, que está entre los diferentes tipos de realidades, ya sean sociales u orgánicas en una empresa y su conducta personal. (Toro, 2010).

Serna, (2009). Lo define de la siguiente manera: es el medio de una organización, visto en sus condiciones normales; es notado por todos los miembros que laboran en la empresa, o entidad, siendo esto sin excepción por toda la estructura de la organización en términos organizacionales; entre sus dimensiones el autor considera , la motivación, objetivos propios, el autocontrol, liderazgo, la toma de decisiones y las relaciones inter e intrapersonales), toda la variable, se direcciona de acuerdo a aspectos como la percepción, creencia, grado participativo y aptitudes de los trabajadores, siendo decididas por su nivel de eficiencia, satisfacción y el propio comportamiento laboral. (p.55).

Brunet (2009), cree que es un conglomerado de cualidades que hacen que una organización se distinga de otras (con aspectos como productos únicos, servicio personalizado, precios bajos, promociones, entre otros), permita una estabilidad en el marco de temporalidad y logre influir en el comportamiento de los individuos en el interior de una Entidad, Institución o empresa. (p.17).

Importancia del clima organizacional

Brunet, (2011), Asegura que su importancia radica en los valores, creencias y diferentes actitudes que presenten todos los trabajadores de toda la estructura organizacional. Todo ello siendo extremadamente importante en un administrados ya que permite el adecuado óptimo diagnóstico y análisis previo en su clima organizacional, debido a los siguientes argumentos:

- La evaluación del motivo de estrés, generación de conflictos y la insatisfacción que promueven actitudes negativas en una empresa. (Brunet, 2011).
- Inicio y mantenimiento de una modificatoria que permita brindar elementos que puedan lograr dichos cambios y como intervenir adecuadamente. (Brunet, 2011).
- Seguir el desarrollo organizacional y poder anticiparse a las posibles contingencias futuras. (Brunet, 2011).

De acuerdo a los anteriores argumentos mencionados, se puede asegurar que, el administrador tiene la capacidad de controlar el clima laboral, para poder administrarlo de una forma más eficiente. (Brunet, 2011).

Características del clima organizacional

Castro (2013), cree que un clima organizacional se caracteriza por tener una permanencia pese a los posibles cambios internos y externos que puedan existir en la entidad. Eso puede traducirse en que una estabilidad del clima organizacional, con variaciones progresivas de acuerdo a la temporalidad

presente, sin embargo, esta estabilidad sufre ciertas modificaciones. (p.89).

Para Castro (2013), en su contenido, afirma que el clima organizacional logra afectar a los miembros y el compromiso de una empresa. Se tiene que la organización que tiene un excelente clima laboral garantizará identificar a sus empleados; infiriendo que un mal clima laboral no puede esperar empleados identificados con su empresa. (p.92).

Según Castro (2013), Puede afectar diversas variables estructurales, como el estilo de gestión, las políticas y programas de gestión, los sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, se ven afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión altamente burocrático y autoritario, el control excesivo y la desconfianza de los subordinados crearán un ambiente de trabajo tenso, mientras que los subordinados tendrán actitudes de desconfianza, fuga e irresponsabilidad, lo que conducirá al fortalecimiento del control. Manera autoritaria y desconfiada de organizar las jerarquías burocráticas.” (p. 94)

Castro (2013), también, El autor confirma que el clima de la organización puede crear esperanza. Estas expectativas pueden estar influenciadas activamente por las organizaciones negativas, y luego se espera que se considere efectiva y específica para el mensaje y el regreso al entorno de la organización. Se espera que no pueda cumplir con las expectativas de las personas.” (p. 96).

Teoría del clima organizacional de Likert

Likert, R. (1967) menciona que el comportamiento de los subordinados se da a causa de las acciones del ejecutivo y las condiciones organizacionales percibidas de los miembros, afirmando así que sus respuestas se condicionan a tres tipos de variables inmersas en una Institución. Siendo estas las siguientes:

1. Variables causales: Son las variables independientes que determinan la dirección del desarrollo organizacional y los resultados alcanzados. No incluyen más variables independientes que pueden cambiar

fácilmente de una organización a una persona a cargo.

2. Variables mediadoras: Estas variables reflejan el estado y la salud interna de la empresa, como la motivación, la actitud, los objetivos de desempeño, la eficacia en la comunicación y toma de decisiones, etc.
3. Variables finales: Son las variables dependientes que resultan de los efectos combinados de los dos antecedentes. Estas variables reflejan los resultados alcanzados por la organización; Esto es, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las pérdidas y ganancias.

Su combinación e interacción de estas variables permite identificar dos grandes tipos de climas organizacionales, sistemas altamente autoritarios correspondientes a climas cerrados y sistemas fuertemente participativos correspondientes a climas abiertos.

Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones de la variable del clima organizacional son las formas de percibir los aspectos básicos de los miembros y sus referentes que permiten un clima laboral (factores influyentes). Siendo aspectos muy cercanos a la psicología y aspectos en cuestión. (Rousseau, 1988; citado por García, 2006).

Años después, Koys y Decotiis (1991), investigaron los indicadores de 80 dimensiones de estudios previos para reducir en número estas cantidades y enfocarse en las de mayor importancia, sintetizando el contenido investigado.

- ❖ La dimensión nombrada debe ser una medida percibida.
- ❖ Estas deben ser medidas descriptivas más que evaluativas.
- ❖ No pueden ser un aspecto de una organización o estructura.

Tomando estos criterios, el autor sintetizó las dimensiones en un total de ocho, siendo estas las siguientes:

Autonomía. – es la manera de percibir individualmente los procedimientos de trabajo, sus objetivos y prioridades. Koys y Decotiis (1991).

Cohesión / unidad. - Percibir unidad o compartir intereses en una misma organización, teniendo sus miembros la voluntad de ayudarse entre ellos. (Koys y Decotiis, 1991).

Confianza. - Confianza en los empleados respecto a sus habilidades, actitudes y aptitudes en el ámbito laboral. Koys y Decotiis (1991)

Presión. - Percepción de exigencias de tiempo respecto a la ejecución de una tarea y a unos estándares de rendimiento. Koys y Decotiis (1991)

Respaldo / apoyo. - Tolerancia brindada por escalones organizacionales superiores en el comportamiento de los empleados, así como tener la voluntad del aprendizaje por errores, sin temer a represarias. Koys y Decotiis (1991)

Reconocimiento. - Aceptar que los aportes de los demás, en este caso empleados de la Entidad, ayudan para el bien común de la Organización. Koys y Decotiis (1991)

Justicia / imparcialidad. - Equitatividad e arbitrariedad de las prácticas y acciones que se realizan en la Organización. Koys y Decotiis (1991)

Innovación. - Aplicación de la creatividad y cambios relevantes y únicos, con la capacidad de arriesgarse a realizar algo diferente de lo común o coloquial. Koys y Decotiis (1991)

Calidad de servicio.

Para analizar más eficientemente la calidad del servicio brindado, se distinguirán las variables concernientes a la investigación de forma individual. Hoffman & Bateson, (2011). Mantiene la existencia de dos atributos que deben ser analizados para una mayor comprensión: la calidad es definida por el cliente, más no por los vendedores o proveedores de los bienes o servicios y la evaluación de calidad que realiza el cliente se da mediante la comparación entre lo esperado (expectativas) y los que logra apreciar. (Stanton, Etzael, & Wilker, 2007).

La calidad del servicio es la capacidad de un servicio para satisfacer las

necesidades de sus destinatarios (clientes) de acuerdo con un conjunto de medidas que caracterizan la forma en que se presta el servicio a los usuarios, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía (Kotler, 2001 p. 41, mencionado por Alarcón R. ,2017, 23).

Zeithaml (2016) define la variable de calidad del servicio como “El proceso en el que el cliente realiza un análisis comparativo de todos los servicios ofrecidos”.

Zambrano, A. (2013), Considera que la calidad del servicio significa “atender de manera prioritaria a los usuarios, para maximizar la satisfacción de sus expectativas.”

Lama, E. (2012), manifiesta que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.”

Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011), manifiestan que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio”.

Características de la calidad de servicios.

Kotler, F. (2012), Considera que las características de la calidad del servicio incluyen confiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, confiabilidad, seguridad, comunicación y comprensión de las necesidades del cliente.

Rahman, (2014), El servicio de atención al cliente incluye un conjunto de medidas a menudo invisibles que aumentan la satisfacción del cliente y hacen que regrese. Están relacionados con la forma en que se entrega el producto. (p.144)

En este sentido podemos mencionar las siguientes:

Un ambiente agradable. - Significa que los clientes pueden utilizar los estacionamientos reservados para ellos, la entrada a la empresa o negocio

está indicada de manera clara y acogedora, se sirve café a la llegada, la sala de espera y el área de recepción están limpias y bien iluminadas, pensó alguien. Ofrezca una actividad para mantener ocupados a sus hijos u otros cuidadores. (Rahman, 2014, p.144)

Velocidad de servicio. - Idealmente, los clientes deberían tener su primer contacto con un empleado de la empresa dentro de los 90 segundos de su llegada. Más de dos minutos, es un fracaso. En Internet, si una página no aparece, no esperará más de unos segundos antes de ir a otro sitio. Por teléfono, evita largos catálogos de opciones, pon en espera y siempre da la oportunidad de hablar con un operador. Si la empresa dispone de contestador automático, debemos garantizar que le devolveremos la llamada. (Rahman, 2014, p.146)

Grata atención. - Debe dar al consumidor la impresión de que está interesado en él y busca resolver sus problemas o encontrar lo que está buscando. Para esto, debe tratar con un personal amable y sonriente. El cliente que es saludado por su nombre, al que espontáneamente se le ofrece su mesa favorita en un restaurante, al que se reconoce la voz en el teléfono, o al que se ofrece a ceder en el momento de la decisión, se sentirá bienvenido. (Rahman, 2014, p.146)

Servicio postventa. - El buen servicio no se detiene en la compra. Si el cliente no está satisfecho, debería poder cambiar el nombre u obtener un reembolso. Y sin perder tiempo ni dinero. Apple ha trabajado incansablemente sobre este principio: cuando un dispositivo se estropea, la empresa lo recupera de inmediato (incluso para clientes con cobertura AppleCare) y lo repara o reemplaza en cuestión de días. (Rahman, 2014, p.146).

Importancia de la calidad de los servicios

Por fidelización se entiende cualquier programa y actividad sistemática encaminada a proporcionar a los clientes productos de calidad adecuada (BB y SS) y la seguridad de que los productos cumplen los requisitos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos

importantes líneas de negocio: el diseño de BB y SS y el control de calidad durante la ejecución de la producción y la prestación del servicio. (Evans & Lindsay, 2008).

Kotler, F. (2012), consideran que la calidad del servicio es muy importante porque está mantiene una relación directa entre satisfacer necesidades del cliente y la minimización de errores o defectos en la línea de producción o los servicios brindados.

Pérez, J. (2011) considera que la importancia de la calidad del servicio está relacionada con la planificación y el control que se lleva a cabo en un proceso orientado a la satisfacción del cliente.

Calderón, N., (2002) consideró que la importancia de la calidad del servicio está relacionada con la planificación y el control que se lleva a cabo en un proceso orientado a la satisfacción del cliente.

Moreno et al. (2009), consideran que la calidad del servicio es muy importante porque está directamente relacionada con la satisfacción de las necesidades del cliente, para lo cual es necesario minimizar los errores en los productos y servicios, minimizar la pérdida de tiempo y recursos, entre otros aspectos

Dimensiones de la calidad de servicios

La calidad del servicio se puede medir utilizando métodos cuantitativos, donde las variables cualitativas se transforman en cantidades numéricas y porcentuales mediante la transformación de la escala.

Según Kotler (2012), los orígenes de la escala multidimensional SERVQUAL se remontan a 1988 por Valarie A. Zeithaml, (1992) fue apoyado por el Marketing Science Institute y refinado en 1992 por Michelsen Consulting y el Latin American Service Quality Institute en América Latina.

Valarie, A. (1992). Para evaluar la calidad del servicio en base a cinco dimensiones, se estima que la calidad del servicio se basa en cinco

dimensiones tales como: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Acorde a lo anteriormente mencionado se tienen diversos elementos:

Elementos tangibles. - Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos. Valarie A. Zeithaml, (1992), citado por Ildfonso Grande, (2005), Se definen como elementos materiales todo lo relacionado con los locales, los equipos, las personas y su apariencia, así como los materiales de comunicación. Cuando se trata de instalaciones, los consumidores miran el estilo, las dimensiones, los pasillos, la ubicación y el diseño del edificio, también miran equipos como computadoras, cajeros automáticos, máquinas expendedoras de boletos, etc., y aprecian su modernidad, funcionalidad y facilidad de uso. administración. , deben ser utilizados por el usuario. Por tanto, los elementos tangibles de SERVQUAL son bidimensionales: una dimensión se centra en los equipos e instalaciones, y la otra en las personas y los materiales de comunicación.

Fiabilidad. - Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa, Valarie A. Zeithaml, (1992) citado por Ildfonso Grande, (2005), concreta la fiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, es decir que el servicio sea seguro y preciso. En su sentido más amplio la fiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios, los clientes desean hacer negocios con las compañías que cumplan sus promesas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico. Así mismo John E. G. Bateson, (2012), define a la dimensión de la confiabilidad, según SERVQUAL, como la que refleja, congruencia y fiabilidad del desempeño de una empresa, en muchos casos, el consumidor está dispuesto a gastar dinero solo si el proveedor de servicios se presenta y lleva a cabo la transacción según lo prometido.

Capacidad de respuesta. - Es la disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud. También Valarie A. Zeithaml, (1992)

citado por Ildelfonso Grande, (2005), define a la capacidad de respuesta como la disposición a atender y dar un servicio rápido; los consumidores cada vez son más exigentes en este sentido; desean ser atendidos sin tener que esperar. Así mismo John E. G. Bateson, (2012) define, según la escala de SERVQUAL a la capacidad de respuesta como el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera oportuna.

Seguridad. - Definida como el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. También Valarie A. Zeithaml, (1992) citado Ildelfonso Grande, (2005), define a la seguridad en inspirar buena voluntad y confianza. Los consumidores deben percibir que los servicios que se les prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones. John E. G. Bateson, (2012), define, según la escala de SERVQUAL que esta dimensión se refiere a la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrece a sus clientes y la seguridad de sus operaciones.

Empatía. - Se refiere a brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. También Valarie A. Zeithaml, (1992) citado por Ildelfonso Grande, (2005), define a la empatía como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes, la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les presta servicios y que estas los comprenden. John E. G. Bateson, (2012), define, según la escala de SERVQUAL a la empatía como la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios.

2.2 Definición de términos

Clima organizacional.- Pintado, (2011), refiere que se entiende por clima organizacional al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son

percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta.

Ambiente.- Sina, (2002) un sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no, entre los seres humanos y los demás seres vivos y todos los elementos del medio en el cual se desenvuelven, bien que estos elementos sean de carácter natural o sean transformados o creados por el hombre.

Satisfacción.- Sancho, (1998) “Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio”.

Desempeño.- Chiavenato, I. (2000), “Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Productividad.- Martínez, C. (1992), “La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados, por unidad de tiempo, con el propósito de aumentar la capacidad de producción a partir de una cantidad dada de trabajo del hombre y de las máquinas, mediante la intensificación del trabajo del hombre, la introducción de máquinas, y el mejoramiento de la capacidad administrativa”.

Factores.- Bembibre, C. (2009), “Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios”.

Teorías.- Sierra; (1984), “Toda concepción racional que intenta dar una visión o explicación sobre cualquier asunto o realidad”

Variables.- Grau et al. (2004), "El concepto de variable siempre está asociado a las hipótesis de investigación. Una variable es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida".

Dimensiones.- Cazau, (2006), "Las dimensiones son definidas como los aspectos o facetas de una variable compleja".

Calidad.- Juran, J (1993a), "Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Servicio.- Kotler, F. (2006), "Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer".

Cliente.- American Marketing Association (2003), es la persona que compra o adquisición voluntaria por parte de individuos, empresas u organizaciones de productos o servicios que ellos, otros o empresas u organizaciones necesitan o desean; por lo tanto, es la razón principal para crear, fabricar, producir y vender productos y servicios.

Servqual.- Castillo, E. (2009) "Es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido." (Pág. 1).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1 Tipo de estudio

Corresponde al tipo no experimental, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (Metodología de la Investigación, Colombia, Me Graw Hill, Cap. 7).

“La investigación que se realizó es de tipo BÁSICA. Según Carrasco Díaz (2005, pág. 43) una investigación es básica cuando: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

Se realizó la investigación de acuerdo al enfoque cuantitativo porque se pretende recopilar datos para comprender o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones; significa confirmar o negar las hipótesis planteadas en el estudio anterior. Según concibe Fernández Bringas Teresa (Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, Lima – Perú, Universidad César Vallejo, Cap. 2).

3.2 Diseño de estudio

El diseño de investigación es Descriptivo correlacional de corte transversal, porque se realizará en un momento determinado. Correlacional porque según (Roberto Hernández Sampieri, 2015): “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”.

Por el nivel de profundidad corresponde a un tipo de investigación de carácter descriptivo (Roberto Hernández Sampieri, 2015), debido a que se determinará cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD en la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios.

Se utilizará métodos e instrumentos de investigación que permitan obtener información de las dos variables.

3.3 Población y Muestra

Población

Es de carácter finito. Está constituido por 45 trabajadores distribuidos entre personal de área administrativa (gerencia, caja y almacén), personal del área de gestión comercial (recuperaciones y ventas) y personal de área técnica (soporte y mantenimiento). Se aplicará un Muestreo no probabilístico censal, (Hernández y Otros, 2005), de acuerdo a los propósitos de las investigadoras y las características de la población en estudio.

Muestra

El tamaño de la muestra para las variables 01 “Clima organizacional” y la variable 02 “Calidad de servicio”, lo conforman todos los trabajadores de la empresa Econocable HD con un total de 45 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 02
Tamaño de la muestra motivo de estudio

Dependencia	Área	Número de trabajadores	Numero de encuestados
Área administrativa	Gerencia, caja y almacén.	05	05
Área comercial	Recuperaciones y ventas.	10	10
Área técnica	Soporte y mantenimientos	30	30
TOTAL	100%	45	45

Elaboración: Propia

Fuente: Oficina de administración empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

3.4 Métodos y técnicas

En la presente investigación se aplica los siguientes métodos:

El Método Científico de acuerdo a Gutiérrez (2006); por cuanto la investigación está constituida por un conjunto de pasos o etapas bien establecidas que posibilitaron dirigir el proceso de investigación de forma

óptima, de modo que permitirá alcanzar de la manera más eficiente los resultados, cumpliendo los procedimientos previamente establecidos.

El método deductivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), el mismo enfoque que parte de una teoría, deriva de este enunciado lógico llamado hipótesis, hipótesis que el investigador trata de probar. Asimismo, los datos son el resultado de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y deben ser analizados con métodos estadísticos. Para recolectar la información se aplica la técnica de la encuesta a dos variables y el instrumento es un cuestionario utilizado para el muestreo.

3.4.1. Instrumentos

La presente investigación utilizara los siguientes instrumentos de recojo de datos.

Cuadro 02

INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Fichas bibliográficas	Para la sustentación científica propia del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos.
Cuestionario	Para recoger directamente datos sobre el Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.
Cuaderno de campo	Para contrastar la información recogida en el cuestionario y tener la posibilidad de realizar un mejor análisis de la información recogida.

Fuente: Elaboración propia.

Durante el desarrollo, se utilizaron dos herramientas (02 Encuesta) para comprender la relación entre las dos variables. Se crearon múltiples ítems para cada variable y se determinaron porcentajes ponderados para cada dimensión para determinar su escala.

3.5 Tratamiento de los datos y análisis estadístico

El procesamiento y análisis de datos se produjo mediante tablas y cuadros estadísticos apoyados en el programa SPSS Versión 25 y Excel, todo esto permitiendo encontrar estadísticas descriptivas, de tendencia central y dispersoras para efectos de la investigación; así como los coeficientes de correlación. Se apoyó alternativamente el estadístico ji-cuadrado y el r de Pearson según los parámetros de la presente investigación para sustentar numéricamente los datos, hipótesis y resultados.

Tabla N° 3

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,954	20

La Tabla N° 3 presenta un valor de Alfa de Cronbach de 0,954, equivalente según la literatura estadística a un índice que refleja que el instrumento es altamente fiable.

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla N° 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 5

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
69,69	146,174	12,090	20

Tabla N° 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,889	,890	20

En la Tabla N° 6 presenta un valor de Alfa de Cronbach de 0,890, equivalente según la literatura estadística a un índice que refleja que el instrumento es altamente fiable.

4.1.2. Resultados descriptivos.

Tabla N° 7

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv.	Desviación	Varianza	Asimetría	Desv.
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error
COHESION_UNIDAD_NUM	45	11	9	20	688	15,29	,386	2,590	6,710	-,490	,354
RESPALDO_APOYO_NUM	45	14	6	20	612	13,60	,704	4,721	22,291	,029	,354
RECONOCIMIENTO_NUM	45	12	7	19	484	10,76	,365	2,451	6,007	,917	,354
JUSTICIA_IMPARCIALIDAD_NUM	45	16	4	20	655	14,56	,576	3,864	14,934	-,373	,354
INNOVACION_NUM	45	16	4	20	632	14,04	,678	4,548	20,680	-,273	,354
ELEMENTOS_TANGIBLES_NUM	45	8	12	20	801	17,80	,320	2,149	4,618	-,476	,354
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_NUM	45	16	4	20	570	12,67	,588	3,943	15,545	,039	,354
SEGURIDAD_NUM	45	16	4	20	534	11,87	,492	3,300	10,891	,131	,354
EMPATIA_NUM	45	13	7	20	718	15,96	,542	3,637	13,225	-,506	,354
FIABILIDAD_NUM	45	16	4	20	513	11,40	,654	4,387	19,245	,479	,354
CLIMA_ORGANIZACIONAL_NUM	45	62	36	98	3071	68,24	2,324	15,592	243,098	,201	,354

Visto la Tabla N° 7, que describe en términos numéricos la descripción de los estadísticos descriptivos respecto al análisis de variables y dimensiones podemos decir que la variable clima organizacional alcanzo una puntuación de 68.24 de un total de 100 puntos según la tabulación de la tabla de estadísticos descriptivos, caracterizando esta acción en el rango escalar “Bueno”, respecto al baremo establecido; del mismo modo se observa que la variable calidad de servicios alcanzo una puntuación de 69.69 de un total de 100 puntos según la tabulación de la tabla de estadísticos descriptivos, caracterizando esta acción en el rango escalar de “Casi siempre”, respecto al baremo establecido, ambos valores con una desviación estándar de 15,592 y 12.090 respectivamente.

4.1.3. Análisis descriptivo

Tabla N° 8: Estadísticos descriptivos variable clima organizacional.

		CLIMA_ORGANIZACIONAL_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	16	35,6	35,6	35,6
	MALO	1	2,2	2,2	37,8
	MUY BUENO	13	28,9	28,9	66,7
	REGULAR	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

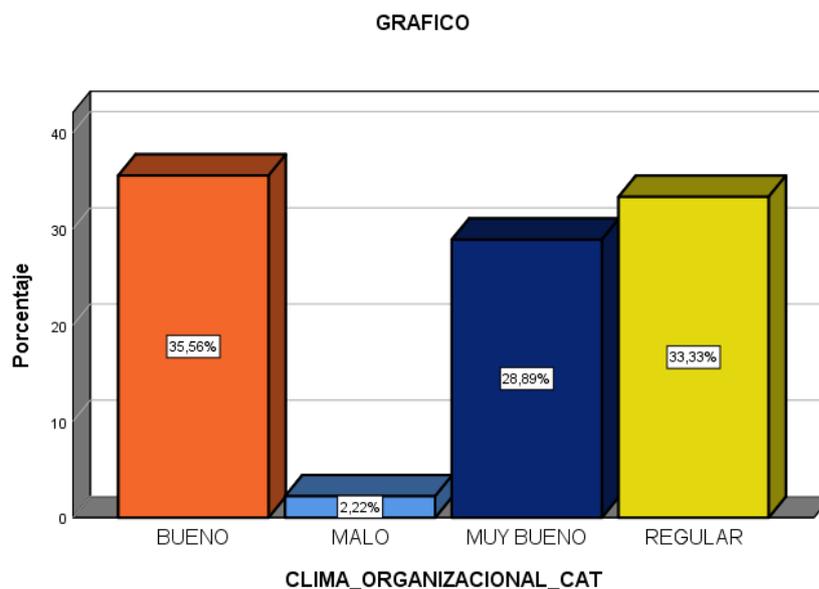
Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la tabla 8 y la Figura 1 se puede verificar que el 35.6% de las personas encuestadas indican que el clima organizacional se percibe en un rango escalar de “Bueno”, por otro lado un 33.3% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel “Regular”, así también un 28.9% refiere que se percibe en la escala de “Muy bueno”, y por ultimo un 2.2% de los encuestados refiere que el clima organizacional se percibe a un nivel “Malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la variable clima organizacional que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de

“Bueno”; por lo tanto, al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que el clima organizacional de la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser evaluado para conseguir elevar su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 1: Gráfico descriptivo variable clima organizacional.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 9: Estadístico descriptivo dimensión cohesión / unidad.

		COHESION_UNIDAD_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	22	48,9	48,9	48,9
	MUY BUENO	15	33,3	33,3	82,2
	REGULAR	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

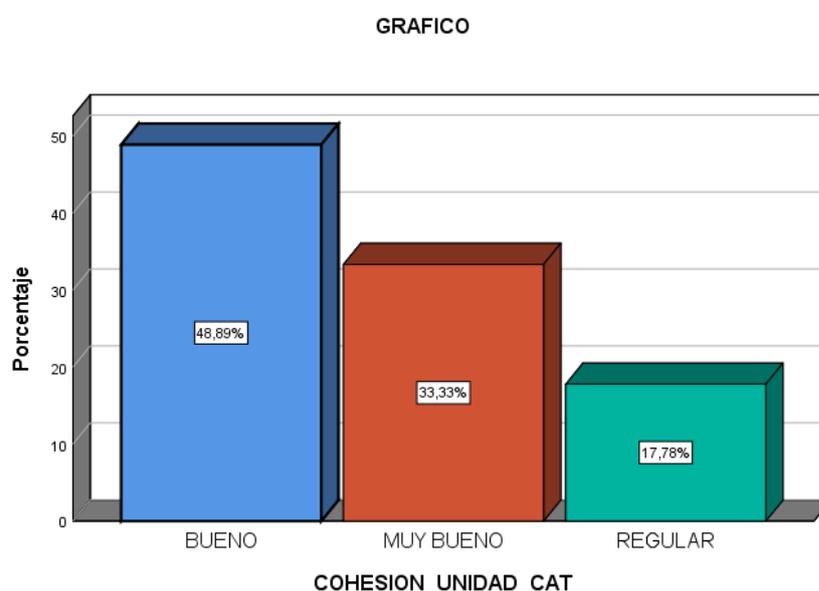
Fuente: Spss V.25

Interpretación: según puede observarse en la Tabla 9 y la Figura 2 se puede verificar que el 48.9% de las personas encuestadas indican que la dimensión cohesión / unidad se percibe en un rango escalar de “Bueno”, por otro lado un 33.3% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel “Muy bueno”,

y por ultimo un 17.8% de los encuestados refiere que la dimensión cohesión / unidad se percibe a un nivel “Regular”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión cohesión / unidad que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de “Bueno”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la cohesión / unidad de la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser fortalecido para conseguir elevar su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 2: Gráfico descriptivo dimensión cohesión / unidad.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 10: Estadístico descriptivo dimensión respaldo / apoyo.

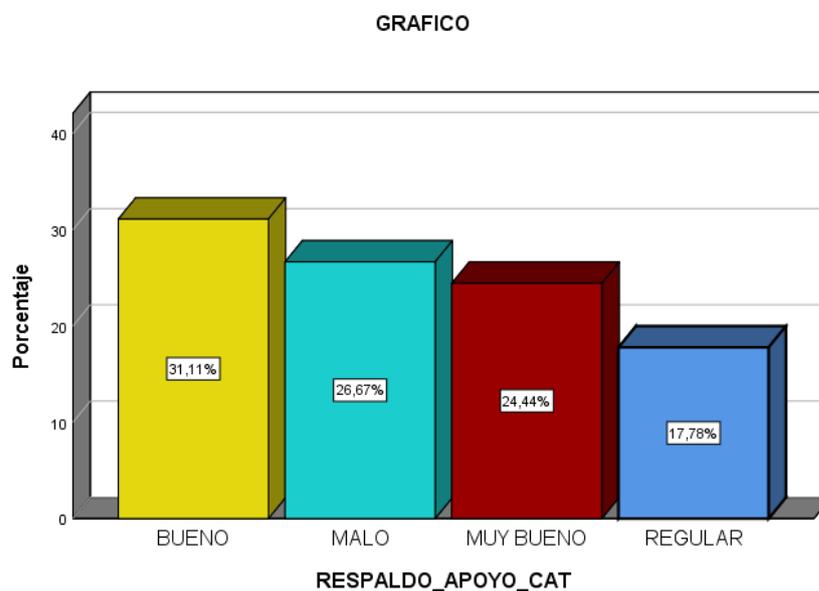
		RESPALDO_APOYO_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	14	31,1	31,1	31,1
	MALO	12	26,7	26,7	57,8
	MUY BUENO	11	24,4	24,4	82,2
	REGULAR	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: según puede observarse en la Tabla 10 y la Figura 3 se puede verificar que el 31.1% de las personas encuestadas indican que la dimensión respaldo / apoyo se percibe en un rango escalar de “Bueno”, por otro lado un 26.7% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel “Malo”, del mismo modo un 24.4% refiere que se encuentra en una escala de “Muy bueno”, y por último un 17.8% de los encuestados refiere que la dimensión respaldo / apoyo se percibe a un nivel “Regular”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión respaldo / apoyo, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de “Bueno”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que el respaldo / apoyo desarrollado en la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser fortalecido para conseguir elevar su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 3: Gráfico descriptivo dimensión respaldo / apoyo.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 11: Estadístico descriptivo dimensión reconocimiento.

RECONOCIMIENTO_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	9	20,0	20,0	20,0

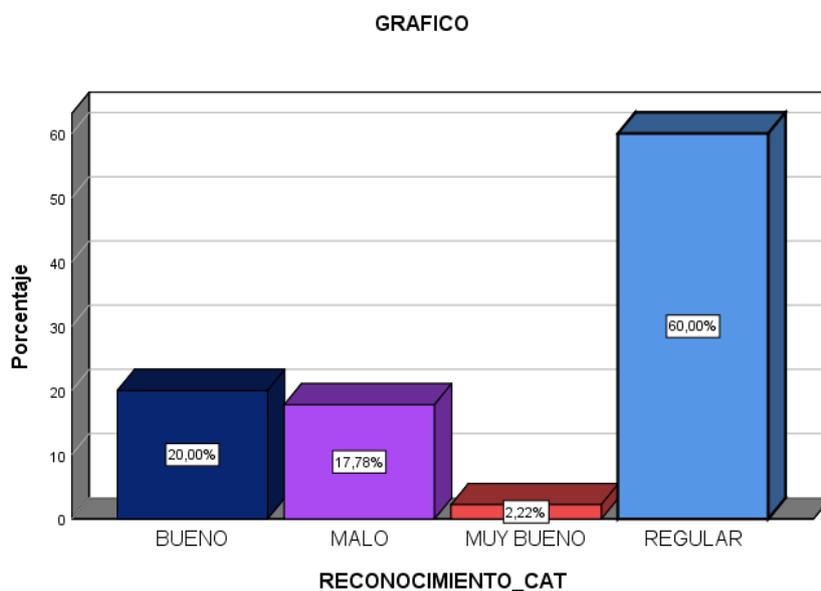
MALO	8	17,8	17,8	37,8
MUY BUENO	1	2,2	2,2	40,0
REGULAR	27	60,0	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: según puede observarse en la Tabla 11 y la Figura 4 se puede verificar que el 60% de las personas encuestadas indican que la dimensión reconocimiento se percibe en un rango escalar de “Regular”, por otro lado un 20% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel “Bueno”, del mismo modo un 17.8% refiere que se encuentra en una escala de “Malo”, y por último un 2.2% de los encuestados refiere que la dimensión reconocimiento se percibe a un nivel “Muy Bueno”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión reconocimiento, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Regular”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que el reconocimiento desarrollado por los directivos de la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser fortalecido para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores.

Figura N° 4: Gráfico descriptivo dimensión reconocimiento.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 12: Estadístico descriptivo dimensión justicia / imparcialidad.

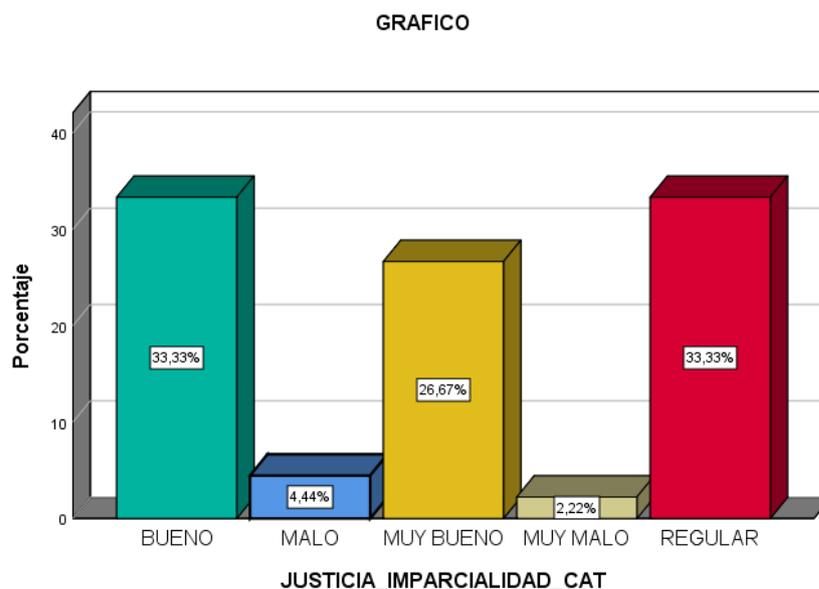
		JUSTICIA_IMPARCIALIDAD_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	15	33,3	33,3	33,3
	MALO	2	4,4	4,4	37,8
	MUY BUENO	12	26,7	26,7	64,4
	MUY MALO	1	2,2	2,2	66,7
	REGULAR	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: según puede observarse en la Tabla 12 y la Figura 5 se puede verificar que el 33.3% de las personas encuestadas indican que la dimensión justicia / imparcialidad se percibe en un rango escalar de “Bueno” y “Regular”, por otro lado un 26.7% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Muy bueno”, del mismo modo un 4.4% refiere que se encuentra en una escala de “Malo”, y por último un 2.2% de los encuestados refiere que la dimensión justicia / imparcialidad se percibe a un nivel “Muy malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión justicia / imparcialidad, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Bueno” y “Regular”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la justicia / imparcialidad desarrollada por los directivos de la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser fortalecido para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores.

Figura N°5: Gráfico descriptivo dimensión justicia / imparcialidad.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 13: Estadístico descriptivo dimensión innovación.

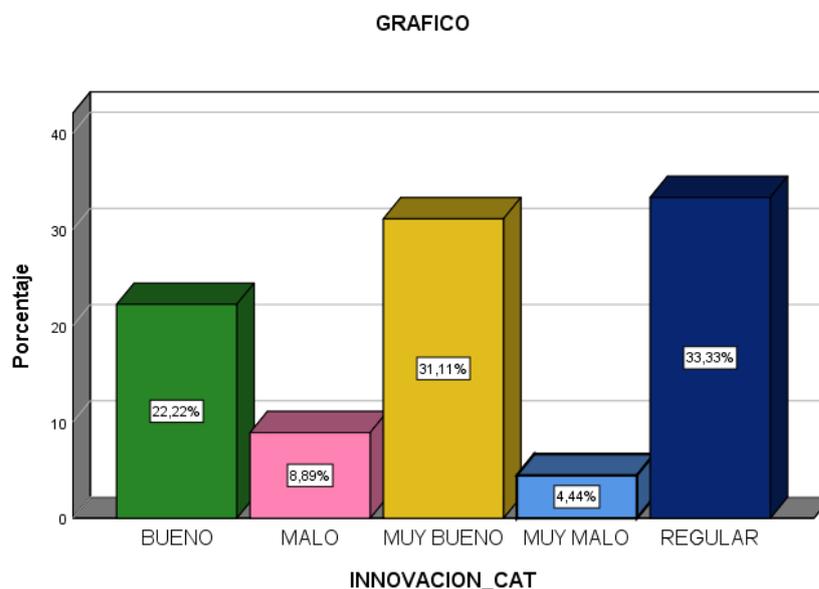
		INNOVACION_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	10	22,2	22,2	22,2
	MALO	4	8,9	8,9	31,1
	MUY BUENO	14	31,1	31,1	62,2
	MUY MALO	2	4,4	4,4	66,7
	REGULAR	15	33,3	33,3	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: según puede observarse en la Tabla 13 y la Figura 6 se puede verificar que el 33.3% de las personas encuestadas indican que la dimensión innovación se percibe en un rango escalar de “Regular”, por otro lado un 31.1% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Muy bueno”, del mismo modo un 22.2% refiere que se encuentra en una escala de “Bueno”, así también un 8.9% de los encuestados refieren que se encuentra en una escala de “Malo” y por último un 4.4% de los encuestados refiere que la dimensión innovación se percibe a un nivel “Muy malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión innovación, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Regular” ; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la innovación desarrollada por la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser fortalecido para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores.

Figura N° 6: Gráfico descriptivo dimensión innovación.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 14: Estadístico descriptivo variable calidad de servicios.

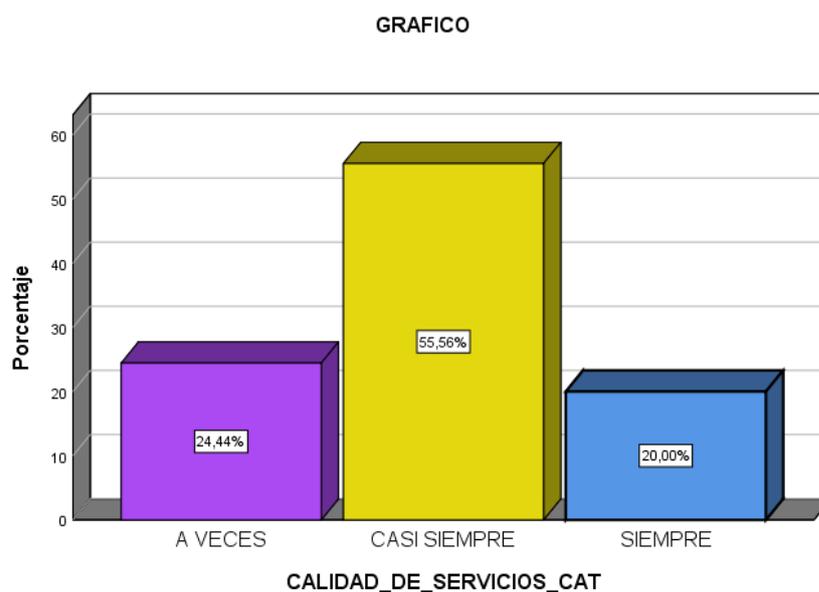
		CALIDAD_DE_SERVICIOS_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	24,4	24,4	24,4
	CASI SIEMPRE	25	55,6	55,6	80,0
	SIEMPRE	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 14 y la Figura 7 se puede verificar que el 55.6% de las personas encuestadas indican que la variable Calidad de Servicio se percibe en un rango escalar de “Casi siempre”, por otro lado un 24.4% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “A veces”, y por último un 20% de los encuestados refiere que la variable Calidad de Servicio se percibe a un nivel “Siempre”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la variable Calidad de Servicio, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Casi siempre” ; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la calidad de servicio ofertada por la empresa econocable HD puerto Maldonado merece ser mejorada y fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores y como consecuencia de esto sus propios clientes.

Figura N° 7: Gráfico descriptivo variable calidad de servicios.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 15: Estadísticos descriptivos para la dimensión elementos tangibles.

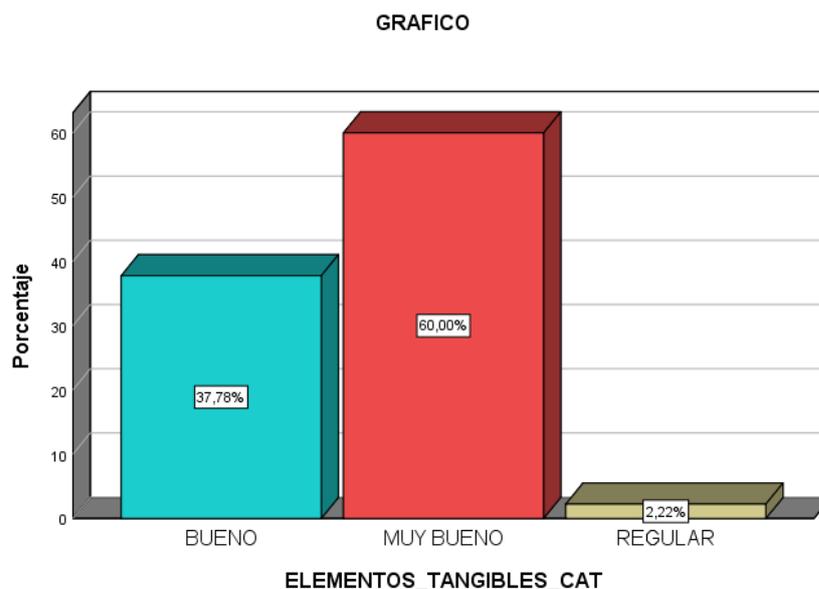
		ELEMENTOS_TANGIBLES_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	17	37,8	37,8	37,8
	MUY BUENO	27	60,0	60,0	97,8
	REGULAR	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 15 y la Figura 8 se puede verificar que el 60% de las personas encuestadas indican que la dimensión elementos tangibles se percibe en un rango escalar de “Muy bueno”, por otro lado un 37.8% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno”, y por último un 2.2% de los encuestados refiere que la dimensión elementos tangibles se percibe a un nivel “Regular”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión elementos tangibles, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Muy bueno”; por lo tanto al encontrarse en la escala superior de distribución pero no con el valor porcentual al 100% según su baremación se considera que los elementos tangibles con los que cuenta la empresa econocable HD puerto Maldonado son aceptables en la medida del desarrollo normal de las funciones pero en la medida del proceso de mejoramiento continuo merece ser fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores.

Figura N° 8: Gráfico descriptivo para la dimensión elementos tangibles.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 16: Estadísticos descriptivos para la dimensión capacidad de respuesta.

CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_CAT

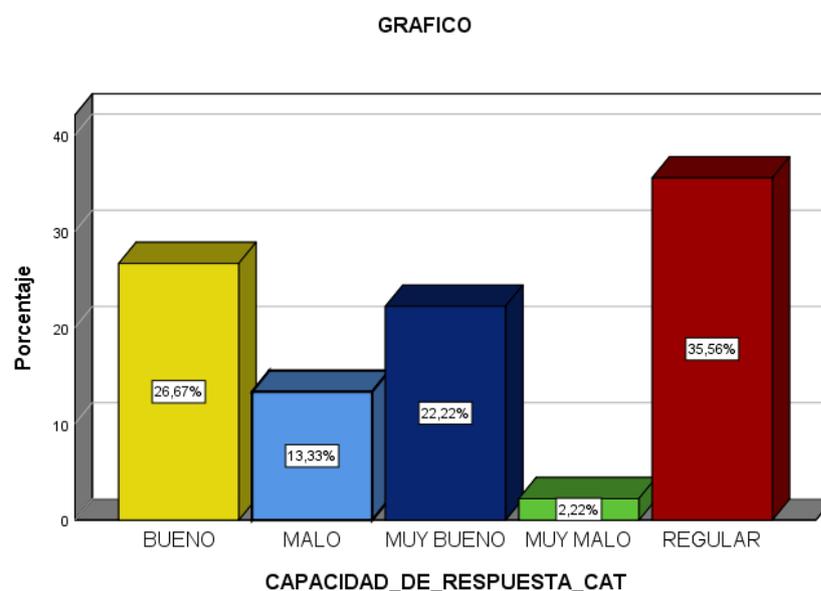
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	12	26,7	26,7	26,7
	MALO	6	13,3	13,3	40,0
	MUY BUENO	10	22,2	22,2	62,2
	MUY MALO	1	2,2	2,2	64,4
	REGULAR	16	35,6	35,6	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 16 y la Figura 9 se puede verificar que el 35.6% de las personas encuestadas indican que la dimensión capacidad de respuesta se percibe en un rango escalar de “Regular”, por otro lado un 26.7% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno”, del mismo modo un 13.3% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Malo”, y por último un 2.2% de los encuestados refiere que la dimensión capacidad de respuesta se percibe a un nivel “Muy malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión capacidad de respuesta, que esta se desarrolla predominantemente a un nivel “Regular”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la capacidad de respuesta que desarrolla la empresa econocable HD puerto Maldonado respecto a los requerimientos de sus clientes merece ser mejorada y fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores y como consecuencia de esto sus propios clientes.

Figura N° 9: Gráfico descriptivo para la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 17: Estadísticos descriptivos para la dimensión seguridad.

SEGURIDAD_CAT

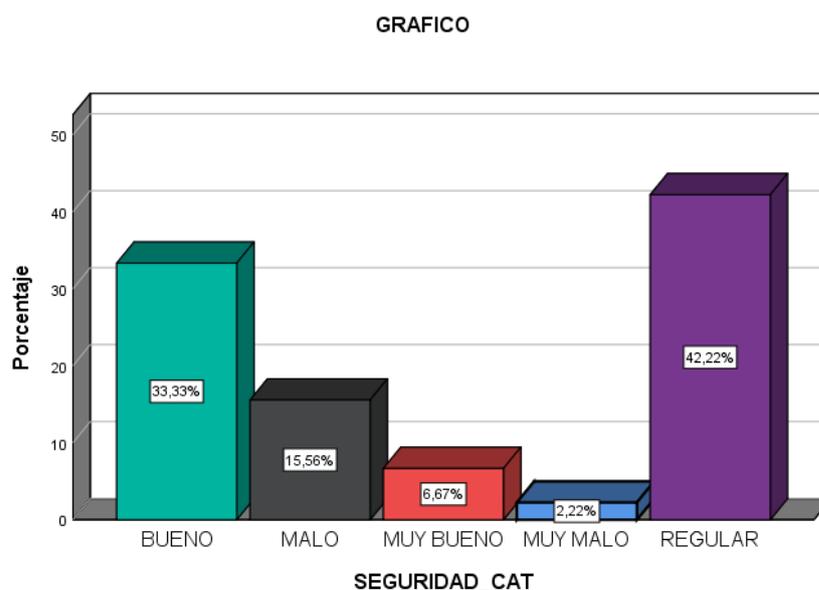
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	15	33,3	33,3	33,3
	MALO	7	15,6	15,6	48,9
	MUY BUENO	3	6,7	6,7	55,6
	MUY MALO	1	2,2	2,2	57,8
	REGULAR	19	42,2	42,2	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 17 y la Figura 10 se puede verificar que el 42.2% de las personas encuestadas indican que la dimensión seguridad se percibe en un rango escalar de “Regular”, por otro lado un 33.3% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno”, del mismo modo un 15.6% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Malo”, así también un 6.7% refiere que esta se encuentra en una escala “Muy bueno”, y por último un 2.2% de los encuestados refiere que la dimensión seguridad se percibe a un nivel “Muy malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión seguridad, que esta se desarrolla predominantemente a un nivel “Regular”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la seguridad que proyecta la empresa econocable HD puerto Maldonado respecto a sus operaciones comerciales merece ser mejorada y fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores y como consecuencia de esto sus propios clientes.

Figura N° 10: Gráfico descriptivo para la dimensión seguridad.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 18: Estadísticos descriptivos para la dimensión empatía.

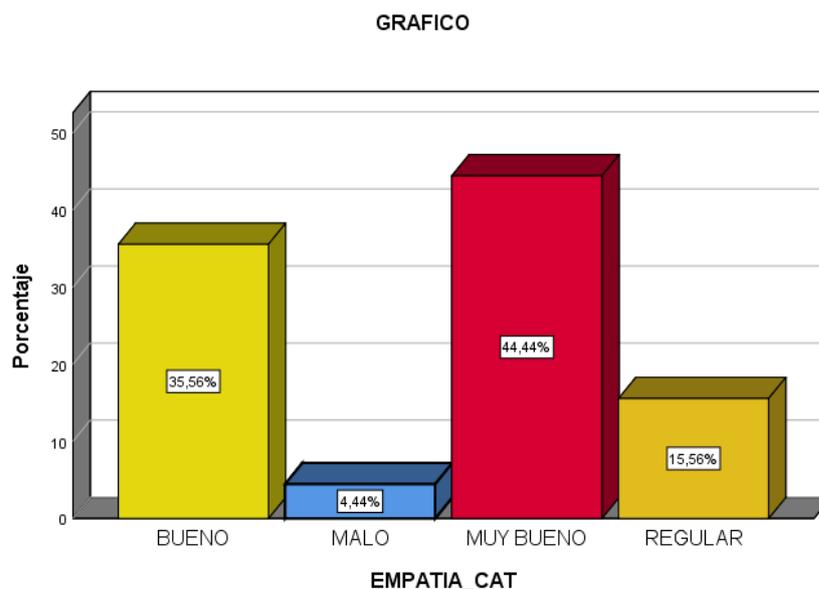
		EMPATIA_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	16	35,6	35,6	35,6
	MALO	2	4,4	4,4	40,0
	MUY BUENO	20	44,4	44,4	84,4
	REGULAR	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 18 y la Figura 11 se puede verificar que el 44.4% de las personas encuestadas indican que la dimensión empatía se percibe en un rango escalar de “Muy bueno”, por otro lado un 35.6% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno”, del mismo modo un 15.6% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Regular”, y por último un 4.4% de los encuestados refiere que la dimensión empatía se percibe a un nivel “Malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión empatía, que esta se desarrolla predominantemente en un nivel “Muy bueno”; por lo tanto al encontrarse en la escala superior de distribución pero no con el valor porcentual al 100% según su baremación se considera que la empatía desarrollada por los colaboradores de la empresa econocable HD puerto Maldonado son aceptables en la medida del desarrollo normal de sus operaciones pero en la medida del proceso de mejoramiento continuo merece ser fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores y sus clientes.

Figura N° 11: Gráfico descriptivo para la dimensión empatía.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 19: Estadísticos descriptivos para la dimensión fiabilidad.

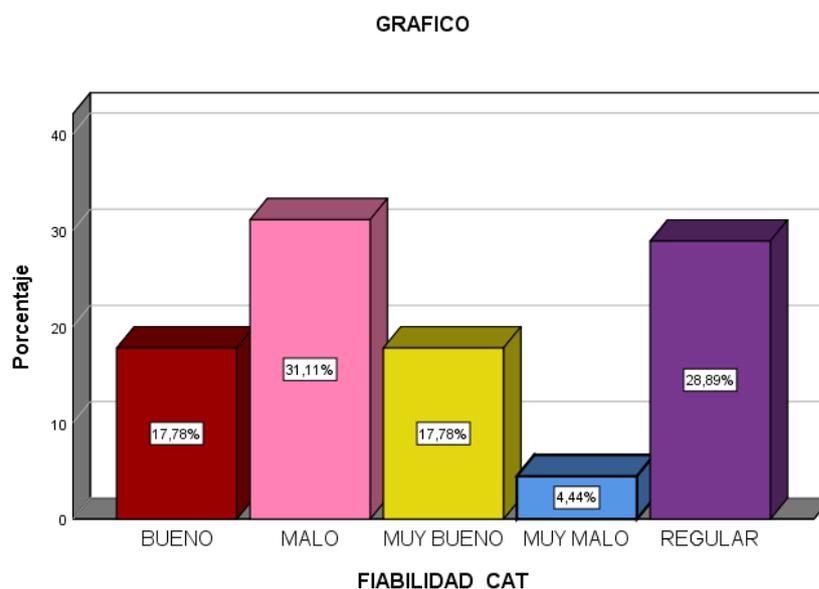
		FIABILIDAD_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	17,8	17,8	17,8
	MALO	14	31,1	31,1	48,9
	MUY BUENO	8	17,8	17,8	66,7
	MUY MALO	2	4,4	4,4	71,1
	REGULAR	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

Interpretación: Según puede observarse en la Tabla 19 y la Figura 12 se puede verificar que el 31.1% de las personas encuestadas indican que la dimensión fiabilidad se percibe en un rango escalar de “Malo”, por otro lado un 28.9% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Regular”, del mismo modo un 17.8% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno” y “Muy bueno”, y por último un 4.4% de los encuestados refiere que la dimensión fiabilidad se percibe a un nivel “Muy malo”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a los estadísticos descriptivos, los encuestados consideran con relación a la dimensión fiabilidad, que esta se desarrolla predominantemente a un nivel “Malo”; por lo tanto al no encontrarse en la escala superior de distribución según su baremación se considera que la fiabilidad que representa la empresa econocable HD puerto Maldonado respecto a la recuperación de sus servicios comerciales merece ser mejorada y fortalecida para que de esta manera se pueda conseguir elevar su nivel de percepción por parte de los colaboradores y como consecuencia de esto sus propios clientes.

Figura N° 12: Gráfico descriptivo para la dimensión fiabilidad.



Fuente: Spss V.25

4.1.4. Análisis inferencial

4.1.4.1. Prueba de Normalidad

Tabla N° 20: Análisis procesamiento de casos variables clima organizacional y calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de casos

Válido		Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

CLIMA_ORGANIZACIONAL_NUM	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

Tabla N° 21: Análisis prueba de normalidad variables clima organizacional y calidad de servicio

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
CLIMA_ORGANIZACIONAL_NUM	,960	45	,119
CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM	,982	45	,710

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hi: Los datos siguen una distribución normal

Ho: Los datos siguen una distribución distinta a la normal

Interpretación:

Como el p valor es mayor al 0.05 en las variables de estudio, concluimos que la información recopilada sigue una distribución normal por lo tanto corresponde la aplicación de una estadística paramétrica y la determinación de la relación entre variables debe aplicarse a través del estadístico de correlación r de Pearson.

Hipótesis general.

Hi = Existe un nivel de relación alto, directo y significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

1. Planteamiento de hipótesis

Ho = No Existe un nivel de relación alto, directo ni significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable

HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

H_1 = Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

Shapiro-Wilk = Por corresponder a aplicación de datos menores a 50 sujetos.
R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 22: análisis de correlación variables clima organizacional y calidad de servicio

		CLIMA_ORGANIZA CIONAL_NUM	CALIDAD_DE_SE RVICIOS_NUM
CLIMA_ORGANIZACIONAL _NUM	Correlación de Pearson	1	,303*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_ NUM	Correlación de Pearson	,303*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 22 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,043 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la

hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,303 que implica un coeficiente de determinación de 0,091 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,043$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende del clima organizacional que se desarrolle en la empresa en un 9.18%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E1} = La cohesión / unidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 23: Análisis de correlación dimensión cohesión / unidad y variable calidad de servicio

		Correlaciones	
		COHESION_UNIDAD_ NUM	CALIDAD_DE_SERVI CIOS_NUM
COHESION_UNIDAD_NUM	Correlación de Pearson	1	,185
	Sig. (bilateral)		,024

	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_	Correlación de	,185	1
NUM	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 23 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,024 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre la cohesión / unidad y la calidad de servicio desarrollada en la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,185 que implica un coeficiente de determinación de 0,034 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,024$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende de la cohesión / unidad que desarrolla la organización en un 3.42%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E2} = El respaldo / apoyo se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 24: análisis de correlación dimensión respaldo / apoyo y variable calidad de servicio

		Correlaciones	
		RESPALDO_APOYO_ NUM	CALIDAD_DE_SER VICIOS_NUM
RESPALDO_APOYO_NUM	Correlación de Pearson	1	,290
	Sig. (bilateral)		,044
	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM	Correlación de Pearson	,290	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	45	45

Fuente Elaboración Propia

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 24 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,044 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre el respaldo /apoyo y la calidad de servicio desarrollado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,290 que implica un coeficiente de determinación de 0,084 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,044$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende del respaldo / apoyo que brinde la organización a sus colaboradores en un 8.41%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E3} = El reconocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 25: análisis de correlación dimensión respaldo / apoyo y variable calidad de servicio

		Correlaciones	
		RECONOCIMIENTO_ NUM	CALIDAD_DE_SER VICIOS_NUM
RECONOCIMIENTO_NUM	Correlación de Pearson	1	,244
	Sig. (bilateral)		,017
	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM	Correlación de Pearson	,244	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	45	45

Fuente Elaboración Propia

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 25 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,017 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la

hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre el reconocimiento y la calidad de servicio desarrollado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,244 que implica un coeficiente de determinación de 0,059 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,017$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende del reconocimiento que practique la organización a sus colaboradores en un 5.95%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E4} = La justicia / imparcialidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 26: análisis de correlación dimensión justicia / imparcialidad y variable calidad de servicio

		Correlaciones	
		JUSTICIA_IMPARCIALIDAD_NUM	CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM
JUSTICIA_IMPARCIALIDAD_NUM	Correlación de Pearson	1	,283

	Sig. (bilateral)		,020
	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_	Correlación de	,283	1
NUM	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	45	45

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 26 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,020 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre la justicia / imparcialidad y la calidad de servicio desarrollado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,283 que implica un coeficiente de determinación de 0,080 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,020$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende de la justicia / imparcialidad que practique la organización a sus colaboradores y clientes en un 8%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 5

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E5} = La innovación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 27: análisis de correlación dimensión innovación y variable calidad de servicio

		Correlaciones	
		INNOVACION_NUM M	CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM
INNOVACION_NUM	Correlación de Pearson	1	,261
	Sig. (bilateral)		,023
	N	45	45
CALIDAD_DE_SERVICIOS_NUM	Correlación de Pearson	,261	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	45	45

Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 27 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,023 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre la innovación y la calidad de servicio desarrollado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,261 que implica un coeficiente de determinación de 0,068 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,023$) que la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado depende de la innovación que desarrolle la organización en favor de sus clientes en un 6.81%, siendo este valor bajo pero significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES.

1. El clima organizacional y la calidad de servicios y en ambas variables sus dimensiones, muestran una correlación baja pero significativa, puesto que el valor de r de Pearson es 0,303 que implica un coeficiente de determinación de 0,091 lo que determina que con una significancia inferior al 5%, ($\alpha=0,043$) la calidad de servicios depende del clima organizacional en un 9.18%; respecto a la información estadística podemos concluir que en virtud de los apartados conceptuales y teóricos se ha podido ver claramente que el desarrollo de un clima organizacional adecuado como estamento primordial de toda organización garantizará en el corto, mediano y largo plazo el desarrollo de una excelente calidad de servicio dado que estos elementos constituyen políticas de cumplimiento de todos los colaboradores de la empresa los mismos que generaran un efecto positivo en los clientes.
2. La variable clima organizacional y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación de 68.24 puntos de un total de 100 puntos, la misma que representa esta acción en el rango escalar de "Bueno" según el baremo establecido para dicha variable; este resultado es significativo según el valor r de Pearson que alcanza una significancia inferior al 5% ($\alpha=0,043$), lo que se evidencia que el clima requiere una mayor atención.
3. La variable calidad de servicios y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación de 69.69 puntos de un total de 100 puntos la misma que representa esta acción en el rango escalar de "Casi siempre" según el baremo establecido para dicha variable; este resultado es significativo según el valor r de Pearson que alcanza una significancia inferior al 5% ($\alpha=0,043$), concluyendo que la calidad de servicios que brinda la empresa debe ser mejorada y fortalecida.

4. La dimensión que en mayor medida predice la variable calidad de servicios es la dimensión respaldo / apoyo, pues el nivel de correlación que alcanzan estos dos elementos alcanza un valor de 0,290 para el coeficiente r de Pearson que con una significancia inferior del 5% ($\alpha=0,044$), permite afirmar basado en el coeficiente de determinación que la calidad de servicio depende en un 8.41% del respaldo / apoyo que brinde la empresa a sus trabajadores y sus clientes toda vez que, con el cumplimiento de esta dimensión se logrará conseguir altos niveles de calidad de servicio en la empresa econocable HD Puerto Maldonado.

5. La dimensión que en menor medida predice la variable calidad de servicios es la dimensión cohesión / unidad, pues el nivel de correlación que alcanzan estos dos elementos es un valor de 0,185 para el coeficiente r de Pearson que con una significancia inferior del 5% ($\alpha=0,024$), permite afirmar basado en el coeficiente de determinación que la calidad de servicio depende en un 3.42% de la cohesión / unidad que desarrolle la empresa entre sus trabajadores y sus clientes ya que con el cumplimiento de esta dimensión se logrará conseguir mejores niveles de calidad de servicio en la empresa econocable HD Puerto Maldonado.

RECOMENDACIONES.

1. Recomendamos al gerente y al personal directivo de la empresa econocable HD Puerto Maldonado que para el desarrollo óptimo y orientado al cumplimiento de los objetivos planteados se debe establecer prioridades de gestión y desarrollo de lineamientos que rijan funciones en el marco del desarrollo de un adecuado clima organizacional desarrollando talleres de integración y fortalecimiento de la organización que permita generar un ambiente ideal entre los colaboradores de la empresa y la propia organización; del mismo modo se debe promover capacitaciones sobre calidad y satisfacción de los clientes procurando promover los llamados moment of truth o “momentos de verdad”, dado que de esta manera se podrá evaluar las deficiencias con las que cuentan los colaboradores de la empresa; así como, la propia organización con relación a los elementos que contribuyen a la prestación de un servicio de calidad visto que los resultados obtenidos a través de la presente investigación han establecido claramente la naturaleza de interdependencia entre ambas variables de estudio.
2. Recomendamos al gerente y al personal directivo de la empresa econocable HD Puerto Maldonado que, a fin de mejorar la percepción del clima organizacional, desarrollen la implementación de un plan de trabajo orientado a la gestión de una planeación agregada evaluando la condición del mercado con la finalidad de prevenir el desarrollo de actividades sin una estructura programada de acciones orientados al cumplimiento de metas y objetivos que busque alcanzar la organización empresarial; asimismo, se recomienda que la empresa desarrolle eventos de integración e implemente reconocimientos a los trabajadores por cumplimiento de metas.

3. Recomendamos al gerente y al personal directivo de la empresa econocable HD Puerto Maldonado que, a fin de mejorar la calidad de servicio desarrollen e implementen talleres de capacitación e inducción sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente con la finalidad de prevenir riesgos de pérdida de servicio y de presentarse estas situaciones los trabajadores tengan la capacidad de desarrollar acciones efectivas de recuperación del servicio.
4. Recomendamos a los representante de la empresa econocable HD Puerto Maldonado, que a fin de mejorar la percepción de los trabajadores respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio como observamos en la dimensión respaldo/apoyo, desarrollen acciones de monitoreo y control periódicamente al personal administrativo, ventas y de campo; estas acciones buscan evaluar el desarrollo de funciones asignadas a cada colaborador frente a los clientes de la empresa con la finalidad de fortalecer algunas deficiencias que pueda presentar ya que la importancia de la aplicación del respaldo / apoyo como una dimensión inherente a la calidad de servicio permitirá contribuir significativamente a su desarrollo optimo.
5. Considerando que, la dimensión que predice con menor incidencia la calidad de servicio es la cohesión / unidad, recomendamos al gerente de la empresa econocable HD Puerto Maldonado que, desarrolle la implementación de un plan de capacitación integral y formación profesional sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente; estas acciones buscan mejorar el desarrollo de las funciones a través de un desempeño sólido de los trabajadores en beneficio de la organización la misma que redundará en la calidad de servicio ofertado a los clientes de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (2008) Administración general. Lima Perú: Mantaro.
- Álvarez (2011) expone su tesis “La cultura y el clima organizacional como factores.
- Amorós, F. (2012). Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitiva. Lima, Perú.
- Brunet, L (2009). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Brunet,L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.
- Bateson, K. D. (2012). Understanding Services Marketing. K. Douglas Hoffman, J. E. (2011). Marketing de servicios conceptos. Kotler, K.p. (2012). Direccion de Marketing. mexico: Pearson Educacion.
- Lama, E. M. (2012).
- Calderón Neyra, P. (2002). Servicio al cliente. Obtenido de Servicio al cliente:<https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#bi>
- Carranza. (2011). Programa de Salud Pública, Comunitaria y Familiar. Buenos Aires: Harcout.
- Casas, L. I. (2014). “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel Hermosillo. Una medición de la calidad en el

- servicio". México.
- Castro F. (2012) Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo. Editorial Trillas. México.
- Castro, L (2013) Clima Organizacional y cambio en las instituciones educativas. Revista educativa, 04. (1). <http://www.edu.co/profesores> pág.8.
- Chagoya, L. (2006). Análisis de quejas para mejorar la calidad de servicios en restaurantes. Cholula, Puebla, México a 12 de mayo de 2006, [Tesis de grado, Universidad de las Américas Puebla]. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/chagoya_r_l/portada.html
- Chiang, M. Salazar, C. & Nuñez, A. (2007). Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Tesis de maestría. Recuperado de la página web <http://www.redalyc.org/.pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (1999) Administración de Recurso Humano. Quinta Edición, Editorial Mac Graw-Hill. Colombia.
- Chirinos, E. C. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual. Cronin, J. J. (1994). Servperf versus ServqualL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". Journal of Marketing. Vol.58. (January).
- Giugni, P. E. (2009). La Calidad como Filosofía de Gestión. España.
- Grönroos, C. (2007). Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Idefonso Grande, E. A. (2005). Análisis de Encuestas. Madrid. 65 INEI, I. N. (2018). Encuesta Mensual del Sector Servicios. Ishikawa, K. (2012). Que es el control total de calidad?: la modalidad japonesa. Bogotá: Norma. John E. G.

- Lascuráin, I. (2012). "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida".
- Luthans, F. (2010). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Mariño, H. (2013). Planeación estratégica de la Calidad Total. Colombia: Editores. MT.
- Martínez, P. (2012). Comportamiento Organizacional. - Artículo de La comunidad Latina de estudiantes de negocios, Lima.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2011) Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis.
- Merino, J. (1999). La Calidad del Servicio Bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Moore, B. (1987).
- Parí, E. (2017). Tesis Clima Laboral y Calidad de Servicio en de la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios -2017.", rescatada de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46743/Pari_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peláez, N. (2010), Relación entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa de Servicios Telefónicos. Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Quiroz L. (2015). El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, México.
- Rivas (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Zulianas de Avanzada. Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional (7^o ed. ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional (10^o ed. ed.). México: Pearson/Prentice
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación

- (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Rosander, A. C. (1994). Los Catorce Puntos de Deming Aplicados a Los Servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. España.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de la investigación. Saez, C. A. (2004). Calidad de Servicio en alojamientos rurales. Granada: Universidad de Granada. Serna, H. (2009). Gerencia estratégica, Planificación y Gestión: Teoría y Metodología. Colombia. Editores S.A.
- Shaw, L. (2012) El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia. Ediciones Deusto. España.
- Silva (2013) "Medición del clima organizacional y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Puno
- Terry, G. (1968). Principios de administración, México Editorial Continental, S.A.
- Taylor, F. y Fayol, H. (1973). Principios de la administración científica y Administración industrial y general, Argentina Buenos Aires. Editorial "El ateneo S.A.
- Toro, F. (2008). El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas Medellín. Cincel. Valdivia, C. C. (2014) El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER - Trujillo SAC. 2014. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Valderrama, S. &. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de los datos en la investigación científica. Lima. Valle, J. D. (17 de Septiembre de 2015). Obtenido de <https://medium.com/@jcdelvalle/cada-ma%C3%B1ana-en-%C3%A1frica-unagacela-se-despierta-sabe-que-deber%C3%A1-correr-m%C3%A1s-r%C3%A1pido-que-el-le%C3%B3n-m%C3%A1s-r%C3%A1pido-que-el-le%C3%B3n>
- Vértice, P. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. España:

Editorial Publicaciones Vértice. Vicente, J. J. (2014). Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate. Guatemala.

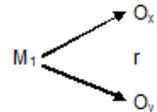
Zambrano, A. M. (8 de MAYO de 2013). Alberto M. Hernández Zambrano. Obtenido de Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-alcliente/en-%C3%A1frica-unagacela-se-despierta-sabe-que-deber%C3%A1-correr-m%C3%A1sr%C3%A1pido-que-el-le%C3%B3n-m%C3%A1s-a3b1eafab2d1>

ANEXOS

Anexo N°1 : Matriz de consistencia

TÍTULO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo el Clima Organizacional se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la cohesión / unidad y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021? • ¿Qué relación existe entre el respaldo / Apoyo y la 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la cohesión / unidad y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • Determinar la relación entre el respaldo / Apoyo y la 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe un nivel de relación alto, directo y significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS NULA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Existe un nivel de relación alto, directo ni significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. <p>$H_0 : \rho = 0$</p> <p>HIPÓTESIS ALTERNA.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cohesión / unidad. - Respaldo / Apoyo. - Reconocimiento. - Justicia / imparcialidad. - Innovación. <p>Koys y Decotiis (1991)</p> <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2:</p> <p>Calidad de Servicios</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. - Fiabilidad. 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuantitativo, porque los datos obtenidos serán sometidos a análisis e interpretación para generar una teoría de rango intermedio. <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Básico Sustantiva. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descriptivo Correlacional y Transversal, cuya tipología es:  <p>POBLACIÓN</p> <p>Lo conforman todos los trabajadores de la empresa Econocable HD siendo un total de 45 colaboradores distribuidos entre personal de área</p>

<p>calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021? • ¿Qué relación existe entre la justicia / imparcialidad y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021? • ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021? 	<p>la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el reconocimiento y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • Determinar la relación entre la justicia / imparcialidad y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • Determinar la relación entre la innovación y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. 	<p>Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.</p> <p>$H_1: \rho \neq 0$</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cohesión / unidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • El respaldo / Apoyo se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • El reconocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. • La justicia / imparcialidad se relaciona significativamente con 	<p>Valarie A. Zeithaml, (1992)</p>	<p>administrativa (gerencia, caja y almacén), personal del área de gestión comercial (recuperaciones y ventas) y personal de área técnica (soporte y mantenimiento).</p> <p>MUESTRA</p> <p>Para la variable 1 (Clima organizacional) y Para la variable 2 (Calidad de servicios) la muestra será el total de la población el cual es 45 trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo: No Probabilístico Censal. ▪ Tamaño: 45 trabajadores. <p>TÉCNICAS – INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnica: Encuesta ▪ Instrumentos (02): cuestionario de Clima organizacional y cuestionario de Calidad de servicios ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021. <p>TÉCNICAS DE ANALISIS DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadística paramétrica: <ul style="list-style-type: none"> - Tablas y gráficos estadísticos - Medias y Desviaciones - Coeficiente de correlación de Pearson, Sperman. - Análisis ANOVA - Modelo de regresión.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none">• La innovación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021.		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo N°2 : Instrumentos de Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado sobre CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dependencia o área de trabajo	<input type="checkbox"/> área administrativa (gerencia, caja, almacén) <input type="checkbox"/> área comercial (recuperaciones y ventas) <input type="checkbox"/> área técnica (soporte y mantenimientos)	Sexo			<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	
Cargo		Provincia			<input type="checkbox"/> Tambopata	
Tiempo de servicio en años	<input type="checkbox"/> 01 – 05 <input type="checkbox"/> 15 – 20 <input type="checkbox"/> 05 – 10 <input type="checkbox"/> 20 – Mas <input type="checkbox"/> 10 – 15	Condición laboral			<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Contratado	
Edad en años		Régimen laboral			<input type="checkbox"/> DL 728 <input type="checkbox"/> otro	
INSTRUCCIONES						
Estimado Colaborador:						
<p>La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación donde encontrara un conjunto de afirmaciones que tienen por finalidad la obtención de información sobre cómo percibe usted el "CLIMA ORGANIZACIONAL" en la empresa Econocable HD Puerto Maldonado, a las que solicito pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Marque la alternativa que crea más conveniente con un aspa (X) en los espacios en blanco. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario.</p>						
1	2	3	4	5		
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
DIMENSION COHESION / UNIDAD						
01	¿La falta de experiencia para el desarrollo de algunas funciones ha generado incidentes con algunos clientes?					
02	¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común?					
03	¿Considera que sus compañeros y usted trabajan de manera efectiva?					
04	¿Consideras que tu superior inmediato maneja tus asuntos laborales de manera satisfactoria?					
DIMENSION RESPALDO / APOYO						
05	¿El jefe de mi área considera las recomendaciones que realizo para mejorar las actividades relacionadas a nuestro trabajo?					
06	¿El jefe de mi área me respalda y deja que aprenda de mis propios errores para mejorar en el futuro?					
07	¿La gerencia general de la empresa econocable HD Puerto Maldonado se interesa por mi futuro profesional estableciendo planes de capacitación periódicamente?					
08	¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?					
DIMENSION RECONOCIMIENTO						

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

09	¿Cuándo se habilita una nueva vacante con mejores condiciones laborales primero se busca dentro de la empresa al posible candidato?						
10	¿Existe reconocimiento de la gerencia general al personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de objetivos y metas de la empresa?						
11	¿La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error?						
12	¿El jefe de mi área me felicita y reconoce cuando hago bien mi trabajo?						
DIMENSION JUSTICIA / IMPARCIALIDAD							
13	¿En mi entorno laboral la diferenciación de jerarquía no impide llevar una buena relación con los directivos?						
14	¿En la empresa econocable HD Puerto Maldonado optimizamos las funciones para mejorar los procedimientos en favor de los clientes?						
15	¿Los lineamientos de trabajo y esquemas de desarrollo operacional de mi organización persiguen un mismo fin?						
16	¿Consideras que tu jefe no establece diferencias ni establece preferencias entre los colaboradores de la empresa?						
DIMENSION INNOVACION							
17	¿Se me exhorta periódicamente a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer mi trabajo?						
18	¿Cuándo algún procedimiento se desarrolla de forma equivocada buscamos la forma de corregirlo identificando el error para que esto no vuelva a suceder?						
19	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado promueve la innovación y pro actividad de sus colaboradores?						
20	¿Mi jefe me anima y motiva a desarrollar mis propias ideas en las actividades de mejora para el desarrollo laboral?						

¡Muy agradecido por su colaboración!

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado sobre CALIDAD DE SERVICIO									
Dependencia o área de trabajo	<input type="checkbox"/> área administrativa (gerencia, caja, almacén) <input type="checkbox"/> área comercial (recuperaciones y ventas) <input type="checkbox"/> área técnica (soporte y mantenimientos)	Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino						
Cargo		Provincia	<input type="checkbox"/> Tambopata						
Tiempo de servicio en años	<input type="checkbox"/> 01 – 05 <input type="checkbox"/> 15 – 20 <input type="checkbox"/> 05 – 10 <input type="checkbox"/> 20 – Mas <input type="checkbox"/> 10 – 15	Condición laboral	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Contratado						
Edad en años		Régimen laboral	<input type="checkbox"/> DL 728 <input type="checkbox"/> otro						
INSTRUCCIONES									
Estimado Colaborador:									
<p>La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación donde encontrara un conjunto de afirmaciones que tienen por finalidad la obtención de información sobre cómo percibe usted la "CALIDAD DE SERVICIO" en la empresa Econocable HD Puerto Maldonado, a las que solicito pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Marque la alternativa que crea más conveniente con un aspa (X) en los espacios en blanco. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario.</p>									
1	2	3	4	5					
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
N°	AFIRMACIONES				1	2	3	4	5
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
01	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado cuenta con mobiliarios y equipos modernos para el desempeño de las labores de trabajo?								
02	¿Las instalaciones físicas de la empresa econocable HD Puerto Maldonado se encuentran implementadas y visualmente atractivas para atender a sus clientes?								
03	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado cuenta con folletos, afiches, trípticos visualmente atractivos sobre los servicios que brinda a sus clientes?								
04	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado tiene buen acceso y cuenta con señales, indicativos o letreros que indiquen las diferentes áreas de atención?								
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
05	¿Usted mantiene un trato y actitud de amabilidad y cortesía con los clientes que asisten a la empresa?								
06	¿El tiempo promedio en atender a un cliente en la empresa es aproximadamente de 3 minutos?								
07	¿Brinda usted parte de su tiempo libre para cumplir las labores pendientes necesarias para alcanzar las metas y objetivos de la								

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

	empresa?					
08	¿Cumple usted con los horarios establecidos por la empresa para atender a los clientes?					
DIMENSION SEGURIDAD						
09	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado realiza charlas informativas de sus servicios y promociones mientras los clientes esperan para ser atendidos?					
10	¿La empresa econocable HD Puerto Maldonado mantiene condiciones adecuadas de limpieza, orden y buena iluminación para atender a sus clientes?					
11	¿En su lugar de trabajo existen equipos de seguridad e implementos de primeros auxilios?					
12	¿Tiene usted la capacidad de resolver con exactitud cualquier interrogante planteada por los clientes de la empresa?					
DIMENSION EMPATIA						
13	¿Está usted predispuesto a brindar alternativas de solución en algún problema que el cliente presente?					
14	¿Es usted tolerante y paciente al recibir quejas, reclamos y molestias que los clientes presentan con relación al servicio que brinda la empresa?					
15	¿Maneja usted buen trato y una correcta comunicación verbal y no verbal al atender a los clientes de la empresa?					
16	¿Usted aplica la atención preferencial a clientes mayores de edad y mujeres gestantes que requieran una atención personalizada mediata?					
DIMENSION FIABILIDAD						
17	¿Existe un plan de capacitación para el personal de su área en relación a las labores que realiza?					
18	¿Cuento con los implementos y materiales de oficina necesarios para realizar mi trabajo eficientemente?					
19	¿Cuenta usted con equipos modernos para optimizar la realización de las actividades encomendadas en el trabajo?					
20	¿Se siente usted plenamente preparado y capacitado para cubrir las expectativas de cualquier cliente que asista a la empresa?					

¡Muy agradecido por su colaboración!

Anexo N°3 : Solicitud de autorización para realización de estudio

econocable
diversión en casa



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

PUERTO MALDONADO, 14 DE OCTUBRE DEL 2021

Señoritas: Maryoly Kateryn Hurtado Chirinos y Katherine Alejandra Pfuño Ruiz

PRESENTE:

ASUNTO: RESPUESTA AL OFICIO N° 001-2021-MKHCH/KAPR

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de hacer llegar mis saludos e informarle nuestra representada ECONOCABLE S.A.C. nos satisface poder brindarle el permiso necesario para que pueda aplicar instrumentos de investigación científica sobre el “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD puerto Maldonado en la provincia de Tambopata Departamento de Madre de Dios”

Sin más que decir me despido.

Atentamente,

ARNOL SALAS MONZON
GERENTE DE FILIAL ECONOCABLE

econocable

econocable



**Anexo N°4 : Carta de aceptación de asesor y co asesor de
trabajo de investigación**

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado, 25 de Octubre del 2021

CARTA DE ACEPTACION DE ASESOR DE TESIS

Dra. Mireya Rosaluz Gavidia Canaquiri

Decana de la facultad de ecoturismo

Presente.

Asunto: Acepta participar como asesor
de tesis de investigación.

Previo un cordial saludo me dirijo a usted, para saludarla muy cordialmente y manifestarle que yo; Dr. Alfonso Romaní Claros, docente nombrado adscrito al Departamento Académico de Contabilidad y Administración, acepto y me comprometo a ser asesor del trabajo de investigación intitulado, "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021**"; trabajo a ser desarrollado por las egresadas:

- MARYOLY KATERYN HURTADO CHIRINOS, identificada con DNI N° 74052046, con Código Universitario N° 14236022
- KATHERINE ALEJANDRA PFUÑO RUIZ, identificada con DNI N° 76760441, con Código Universitario N° 12236015.

Ambas Bachilleres de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, comprometiéndome en asistirles académicamente hasta la obtención del título profesional en estricto cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la universidad, si más que comunicarle me suscribo ante usted.

Atentamente,



Dr. Alfonso Romaní Claros

Dni N° 06715414

Docente adscrito al departamento
académico de contabilidad y
administración

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado, 25 de Octubre del 2021

CARTA DE ACEPTACION DE CO ASESOR DE TESIS

Señora:

Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri

Decana de la Facultad de ecoturismo

Presente.

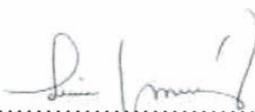
Asunto: Acepta participar como Co asesor de tesis de investigación.

Previo un cordial saludo me dirijo a usted, para saludarla muy cordialmente y manifestarle que me comprometo a ser co asesor del trabajo de investigación intitulado, "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021**"; trabajo a ser desarrollado por las egresadas:

- MARYOLY KATERYN HURTADO CHIRINOS, identificada con DNI N° 74052046, con Código Universitario N° 14236022
- KATHERINE ALEJANDRA PFUÑO RUIZ, identificada con DNI N° 76760441, con Código Universitario N° 12236015.

Ambas Bachilleres de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, comprometiéndome en asistirlas académicamente hasta la obtención del título profesional en estricto cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la universidad, si más que comunicarle me suscribo ante usted.

Atentamente,


.....
Mag. Giovana Lira Jiménez
Dni N° 04827812

Anexo N°5 : Fichas de validación de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado 08 de Noviembre del 2021

CARTA N° 001-HCHMK/PRKA-2021

Señor: **Mg. Juan José Callo Ccorcca**
Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Hurtado Chirinos Maryoly Kateryn
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Bach. Pfuño Ruiz Katherine Alejandra
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

DNI: 43502986
15/02/22

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: JUAN JOSE CALLO CCONCEA

Lugar y fecha: Viernes 18 de febrero 2022

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

...CORRESPONDE LA ESTRUCTURA.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

...CORRESPONDE LO ESTRUCTURA

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

...CORRESPONDE LO ESTRUCTURA

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

...Ninguno

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma
Dr (Mgt): JUAN JOSE CALLO CCONCEA
DNI: 43502486
N° CELULAR: 987004792

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr (Mgt): JUAN JOSÉ CALLO CCONECA
DNI: 43702886
N° CELULAR: 987 009792

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado 08 de Noviembre del 2021

CARTA N° 002-HCHMK/PRKA-2021

Señor: **Dr. Roberto Danilo Pérez Marroquín**
Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Hurtado Chirinos Maryoly Kateryn
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Bach. Pfluño Ruiz Katherine Alejandra
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

18-11-2021

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

ROBERTO DANILLO PEREZ MARROQUIN

Lugar y fecha:

MIERCOLES 17 DE NOVIEMBRE 2021

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

CORRESPONDE SU FORMA RESPECTO A UN TRABAJO DE INVESTIGACION

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

CORRESPONDE SU CONTENIDO

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

CORRESPONDE SU ESTRUCTURA RESPECTO A UN TRABAJO DE INVESTIGACION

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNO

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr (Mgt):

Dr. Roberto Danilo Pérez Marroquín

DNI:

25003298

N° CELULAR:

994604418

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
 Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					95%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					95%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					95%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					95%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					95%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					95%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					95%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr (Mgt):

Dr. Roberto Darío Pérez Turco

DNI: 25003298

N° CELULAR: 994604418

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado 01 de Noviembre del 2021

CARTA N° 003-HCHMK/PRKA-2021

Señor: **Dr. Jhon William Quispe Ramos**

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Bach. Hurtado Chirinos Maryoly Kateryn
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



Bach. Pfuño Ruiz Katherine Alejandra
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Jhon William Quispe Ramos

Lugar y fecha:

Miraflores 03 de Noviembre 2021

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Corresponde su forma respecto a un trabajo de investigación.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Corresponde su contenido

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Corresponde su estructura respecto a un trabajo de investigación

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Jhon William Quispe Ramos
DIPLOMA N° 052-073593
LIBRO N° 6 / FOLIO N° 243 / REG. N° 20

Sello y Firma

Dr (Mgt):

DNI: 42338443

N° CELULAR: 982417185

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
 Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85%
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Dr. Jhon William Quispe Ramos
 DIPLOMA N° 052-073593
 LIBRO N° 6/FOLIO N° 243/REG. N° 20

Sello y Firma

Dr (Mgt):
 DNI: 42.338.443
 N° CELULAR: 9.824.171.85

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado 08 de Noviembre del 2021

CARTA N° 004-HCHMK/PRKA-2021

Señor: **Mg. Guido Holguín ferro**

Ex Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Bach. Hurtado Chirinos Maryoly Kateryn
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



Bach. Pfuño Ruiz Katherine Alejandra
Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



Mag Guido Holguín Ferro
17/02/22

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Guido Holguín Ferro

Lugar y fecha:

Puerto Maldonado, 18 de febrero 2022

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Conforme

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Conforme

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Conforme

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mag. Guido Holguín Ferro

Sello y Firma

Dr (Mgt): Guido Holguín Ferro

DNI: 42015198

N° CELULAR: 987750235

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					87%
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					87%
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					85%
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					86%
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					90%
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Mag. Guido Holguín Ferro

Sello y Firma

Dr (Mgt): Guido Holguín Ferro
DNI: 42015196
N° CELULAR: 987250255

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Lugar y fecha:

Guido Holguín Ferrero
Puerto Maldonado, 18 de febrero 2022

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Conforme

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Conforme

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Conforme

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mag. Guido Holguín Ferrero

Sello Firma

Dr (Mgt): Guido Holguín Ferrero
DNI: 42015198
N° CELULAR: 987250235

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Puerto Maldonado 08 de Noviembre del 2021

CARTA N° 005-HCHMK/PRKA-2021

Señor: **Mg. Rolando Espinoza Barrientos**
 Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021"

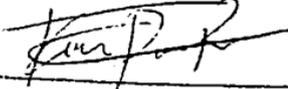
Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- o Matriz de consistencia de la investigación.
- o Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


 Bach. Hurtado Chirinos Maryoly Kateryn
 Administración y Negocios Internacionales
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


 Bach. Pfuño Ruiz Katherine Alejandra
 Administración y Negocios Internacionales
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


 08-01-21

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
 Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Rolando Espinoza Barrientos

Lugar y fecha: Luzes 10 de enero 2022

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Conforme

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Conforme

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Conforme

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Rolando Espinoza Barrientos

Sello y Firma

Dr (Mgt): Rolando Espinoza Barrientos

DNI: 04823973

N° CELULAR: 992573858

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS, 2021".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores de la empresa Econocable HD Puerto Maldonado de Tambopata Madre de Dios.

Investigadores: Bach. HURTADO CHIRINOS, Maryoly Kateryn
Bach. PFUÑO RUIZ, Katherine Alejandra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Dr (Mgt): Roberto Espinoza Barrientos
DNI: 04223773
N° CELULAR: 92573858

Anexo N° 06: Base de datos de la variable Clima organizacional y Calidad de servicio

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL																				
PARTICIPANTES	D1: COHESION/UNIDAD				D2: RESPALDO/APOYO				D3: RECONOCIMIENTO				D4: JUSTICIA/IMPARCIALIDAD				D5: INNOVACION			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	3	4	3	2	1	1	2	2	1	1	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3
3	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4
9	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3
11	5	5	5	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
14	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	3	5	4	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4
21	5	4	4	4	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	5	4	5	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
23	5	4	5	3	4	4	4	4	1	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4
26	5	3	4	3	3	2	2	2	1	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2
27	5	4	4	3	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3
28	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2
29	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5
31	4	4	5	3	4	5	4	5	2	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5
32	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	3	2	2
33	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2
40	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2
41	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
42	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
43	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
44	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2
45	3	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1
SUMA	159	166	181	148	147	146	143	144	89	125	120	125	154	158	161	161	155	155	153	153
DES. EST	1.00	0.66	0.72	1.02	1.15	1.21	1.21	1.23	0.94	1.02	1.14	0.98	0.79	0.91	0.91	0.91	1.05	1.00	1.03	1.08
VARIANZA	1.00	0.44	0.51	1.04	1.33	1.48	1.47	1.52	0.89	1.05	1.30	0.95	0.62	0.82	0.83	0.83	1.10	1.00	1.06	1.16

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS																			
D1: ELEMENTOS TANGIBLES				D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3: SEGURIDAD				D4: EMPATIA				D5: FIABILIDAD			
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
3	4	4	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4
4	5	5	5	5	1	5	5	1	4	4	5	3	3	4	5	1	2	2	4
3	4	5	5	5	1	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3
5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
5	5	5	5	5	1	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	5	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	5	1	3	5	2	3	5	5	5	5	3	1	2	2	3
5	5	5	5	5	1	3	4	1	4	3	4	5	5	5	5	1	2	2	3
3	3	4	4	4	1	2	2	1	3	3	4	2	2	2	1	1	1	3	3
4	5	5	4	3	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2
5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	3	3
4	4	4	5	4	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	1	2	3	2
4	4	5	5	5	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	1	2	3	3
5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	1	2	3	4
4	5	5	4	3	1	3	3	3	2	2	3	4	4	5	3	1	1	1	2
4	4	4	4	5	2	2	1	1	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	4
3	4	4	5	4	1	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5	1	2	3	4
5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	2
4	5	4	5	4	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	3
3	3	3	3	4	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1
4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	3	4	5	5	5	2	4	4	5	5
3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	3	4	5	5	5	2	2	3	3	4
4	4	4	4	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	1	2	2	1	2
4	4	4	4	5	1	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	3	3	3	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	1	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2
4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	1	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4
5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5
124	200	203	206	198	93	144	135	79	134	151	170	127	125	128	109	56	72	78	94
0.73	0.62	0.55	0.54	0.94	1.19	1.41	1.46	1.07	1.18	1.09	1.02	0.94	0.95	0.99	1.36	1.01	0.94	0.93	1.08
0.53	0.39	0.30	0.29	0.88	1.43	1.98	2.14	1.14	1.39	1.19	1.04	0.89	0.90	0.98	1.86	1.03	0.89	0.86	1.17

PUNTUACION BRUTA											
Variable 1					Variable 2					VAR 1	VAR 2
COHESION / UNIDAD	RESPALDO / APOYO	RECONOCIMIENTO	JUSTICIA / IMPARCIALIDAD	INNOVACION	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDA DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	FIABILIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIOS
12	6	9	12	8	16	17	16	18	10	47	77
11	9	8	12	10	19	16	14	15	9	50	73
15	10	9	14	14	17	13	12	14	12	62	68
15	14	10	16	17	19	20	15	20	11	72	85
14	15	12	15	19	20	17	16	18	8	75	79
19	20	19	20	20	20	18	13	13	8	98	72
18	20	16	20	20	20	20	16	20	20	94	96
18	20	13	18	17	20	17	16	20	14	86	87
18	20	15	20	20	20	14	11	16	13	93	74
11	8	9	9	12	16	11	14	12	8	49	61
18	10	8	12	16	20	17	13	16	12	64	78
15	14	10	12	12	16	12	8	12	8	63	56
14	8	11	16	12	16	14	15	18	8	61	71
18	16	13	19	19	20	13	12	20	8	85	73
16	16	12	19	20	14	9	11	7	8	83	49
13	12	12	12	12	18	6	10	14	7	61	55
13	8	11	14	12	20	11	8	16	9	58	64
10	8	8	12	12	17	10	10	20	8	50	65
12	16	7	12	12	18	8	8	14	9	59	57
17	16	7	12	14	20	10	8	16	10	66	64
17	13	8	12	16	18	10	10	16	5	66	59
17	12	10	12	8	16	10	7	14	10	59	57
17	16	9	12	12	16	7	10	20	10	66	63
16	12	12	12	16	20	13	10	13	9	68	65
12	8	11	12	16	18	10	8	11	8	59	55
15	9	9	16	10	12	8	4	20	4	59	48
16	8	9	8	12	17	9	10	20	15	53	71
16	8	12	14	10	14	4	10	17	12	60	57
19	20	13	19	16	16	8	7	8	4	87	43
16	16	11	16	18	16	10	11	11	7	77	55
16	18	13	19	16	16	9	12	20	16	82	73
15	8	10	15	9	20	12	13	20	20	57	85
16	20	13	19	20	16	12	17	20	18	88	83
20	20	13	20	20	16	14	20	18	19	93	87
17	20	13	20	20	20	19	10	18	18	90	85
16	20	12	16	20	20	18	14	20	8	84	80
19	20	11	20	20	16	17	17	20	15	90	85
15	16	11	16	16	16	16	11	12	12	74	67
13	16	10	15	10	20	16	12	20	17	64	85
17	8	10	13	8	20	16	15	16	8	56	75
16	10	9	16	12	20	14	10	11	14	63	69
16	16	11	16	13	20	12	15	14	13	72	74
12	8	10	10	4	16	8	10	11	19	44	64
9	8	7	4	8	20	14	15	14	14	36	77
13	16	8	7	4	16	11	10	15	18	48	70

PUNTUACION CATEGORICA											
Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL					Variable 2: CALIDAD DE SERVICIOS					VAR 1	VAR 2
COHESION / UNIDAD	RESPALDO / APOYO	RECONOCIMIENTO	JUSTICIA / IMPARCIALIDAD	INNOVACION	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	FIABILIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIOS
REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	CASI SIEMPRE
REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	CASI SIEMPRE
BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	BUENO	SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MALO	BUENO	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	MALO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE
REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO	REGULAR	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	REGULAR	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	BUENO	A VECES
BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	MUY BUENO	MALO	BUENO	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MALO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	MUY BUENO	A VECES
BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	MALO	BUENO	A VECES
BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR	CASI SIEMPRE
REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MALO	REGULAR	CASI SIEMPRE
REGULAR	BUENO	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR	A VECES
MUY BUENO	BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	BUENO	A VECES
MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR	A VECES
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	A VECES
BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	MUY BUENO	MUY MALO	REGULAR	A VECES
BUENO	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	CASI SIEMPRE
BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	MUY MALO	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR	A VECES
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	MALO	MALO	MALO	MUY MALO	MUY BUENO	A VECES
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	A VECES
BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	SIEMPRE
BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
BUENO	MUY BUENO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MALO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE
MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	SIEMPRE
MUY BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	MALO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	MALO	REGULAR	CASI SIEMPRE
BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE
REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	BUENO	MALO	REGULAR	REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	CASI SIEMPRE
REGULAR	MALO	MALO	MUY MALO	MALO	MUY BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	MALO	CASI SIEMPRE
BUENO	BUENO	MALO	MALO	MUY MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	CASI SIEMPRE