

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FILIAL
PUCALLPA, 2017”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ARACELI LOZANO BARDALES

PUCALLPA – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 10: Am del día viernes 28 de diciembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)** y **Mg. Carlos Rolando Canteño Gavino (Miembro)** Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL PUCALLPA- 2017", por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Araceli Lozano Bardales**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11 Am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
(PRESIDENTE)


.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
(MIEMBRO)


.....
Mg. Carlos Rolando Canteño Gavino
(MIEMBRO)


.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
SECRETARIO ACADEMICO

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



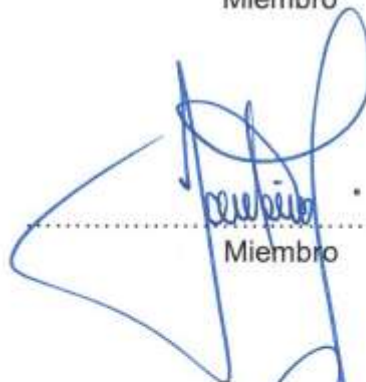
.....
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



.....
Miembro

Mg. Rolando Carlos Canteño Gavino



.....
Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



.....
Asesor

Bach. Araceli Lozano Bardales



.....
Tesisista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Araceli Pazano Bardales
Autor de la TESIS titulada:
'El Clima laboral y su relación con la
calidad de servicio en la Universidad
Católica Los Angeles Chimbote, Filial Pucallpa
2014

Sustentada el año: 2018
Con la asesoría de: Mg. Jonel Raul Mangano Mejía
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Cont.
Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

- Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
 Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 29/02/19
Firma: [Firma]
Email: lbaraceli@outlook.com
Teléfono: 948032321
DNI: 48188122

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y a mi dulce
Arianita por estar en todo momento y así
lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme albergado durante los cinco años de estudios.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por haber aportado conocimientos y actividades para mi formación profesional

A mi asesor por el valioso apoyo y orientación en el desarrollo de la presente tesis.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivo general y objetivos específicos.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis.....	5
1.4.1 Hipótesis General.....	5
1.4.2 Hipótesis específicas.....	5
1.5 Variables.....	6
1.5.1 Definición Conceptual.....	6
1.5.2 Definición operacional.....	7
1.6 Operacionalización de las variables.....	7
1.7 Justificación de la importancia.....	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.1.1 Clima laboral.....	10
2.1.2 Calidad de servicio.....	13
2.2 Bases teóricas.....	16
2.2.1 Clima laboral.....	16
2.2.2 Calidad de servicio.....	17
2.3 Definición de términos básicos.....	32
2.3.1 Clima laboral.....	32
2.3.2 Calidad de servicio.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1 Método y diseño de investigación.....	37
3.1.1 Método de investigación.....	37
3.1.2 Diseño y esquema de investigación.....	37
3.2 Población y muestra.....	38
3.2.1 Población.....	38
3.2.2 Muestra.....	39
3.3 Procedimiento de recolección de datos.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	39
3.4.1 Técnicas de elaboración de instrumentos.....	40
3.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	40
3.5 Procesamiento de recolección de datos.....	40
3.6 Tratamiento de los datos.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1 Resultados.....	42

4.1.1 Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos.....	42
4.1.2 Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis.....	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. CONCLUSIONES.....	59
5.2. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 2: Resultados de la Variable 1 Clima Laboral.....	42
Tabla 3: Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo del Clima laboral.....	43
Tabla 4: Resultados de la dimensión satisfacción con el salario del Clima Laboral.....	44
Tabla 5: Resultados de la dimensión condiciones del trabajo del Clima Laboral.....	45
Tabla 6: Resultados de la dimensión Clima Laboral con los compañeros.....	46
Tabla 7: Resultados de la Variable 2 Calidad de servicio.....	47
Tabla 8: Resultados de la dimensión calidad de servicio de los aspectos tangibles.....	48
Tabla 9: Resultados de la dimensión calidad de servicio del personal administrativo.....	49
Tabla 10: Resultados de la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio.....	50
Tabla 11: Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio.....	51
Tabla 12: Prueba de Hipótesis entre la variable 1 Clima Laboral y Variable 2 Calidad de Servicio.....	53
Tabla 13: Prueba de Hipótesis entre la dimensión satisfacción con el trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio.....	54
Tabla 14: Prueba de Hipótesis entre la dimensión condiciones del trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio.....	56

Tabla 15: Prueba de Hipótesis entre la dimensión clima laboral con los compañeros y Variable 2 Calidad de Servicio.....	57
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calidad técnica y calidad funcional.....	24
Figura 2: Resultados de la Variable 1 Clima Laboral.....	43
Figura 3: Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo del Clima Laboral.....	44
Figura 4: Resultados de la dimensión satisfacción con el salario del Clima Laboral.....	45
Figura 5: Resultados de la dimensión condiciones del trabajo del Clima Laboral.....	46
Figura 6: Resultados de la dimensión Clima Laboral con los compañeros.....	47
Figura 7: Resultados de la Variable 2 Calidad de servicio.....	48
Figura 8: Resultados de la dimensión calidad de servicio de los aspectos tangibles.....	49
Figura 9: Resultados de la dimensión calidad de servicio del personal Administrativo.....	50
Figura 10: Resultados de la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio.....	51
Figura 11: Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1 - Clima Laboral.....	68
Anexo 2: Instrumento 2 - Calidad de servicio.....	71
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	74

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el propósito de conocer la relación del clima laboral y calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa, 2017, estudio que pretende mejorar el clima laboral de la institución y obtener un buen nivel de calidad de servicio de la institución.

El estudio se trabajó con el método descriptivo correlacional, y con diseño transeccional correlacional, se aplicó ambas variables el clima laboral y calidad de servicio a una muestra de 30 usuarios, con dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de a la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24).

No existe relación significativa entre las variables clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, se define que clima laboral no influye en la calidad de servicios en los trabajadores.

Palabras clave: Clima laboral, calidad de servicios.

ABSTRACT

The present study was carried out with the purpose of knowing the relationship of the work climate and quality of service in the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa study that aims to improve the working environment of the institution and obtain a good level of service quality of the institution.

The study was worked with the correlational descriptive method, and with correlational transectional design, both variables were applied to the labor climate and quality of service to a sample of 30 users with two questionnaires of closed questions with 20 items each, 5 response options, the surveys were processed in the Excel program, and the analysis of the data was done through the statistical test of correlation coefficient of the Rho test of Spearman, in the program (SPSSv24).

There is no significant relationship between the labor climate variables and the quality of service in the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa it is defined that the work climate does not influence the quality of services in the workers.

Keywords: Labor climate, quality of services.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral, llamado también, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. Está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

La calidad de servicios Capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes intangibles se denominan, generalmente servicios. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

El presente estudio se justifica en lo práctico porque será un aporte que permitirá, en función de los resultados, conocer un diagnóstico del clima laboral y la calidad de los servicios en un área que se encarga de la canalización y agilidad de los trámites, de modo que al acceder a estos resultados se implementen mejoras.

Además, en lo metodológico, desarrollará un abordaje investigativo descriptivo que, en cuanto a su metodología, puede ser aplicada en otras realidades en el ámbito de los servicios, con las adecuaciones propias de sus peculiaridades, pero con los mismos fines.

Constituye, además, en la sede donde se desarrolló la investigación una innovación que permitirá a los trabajadores involucrarse con el trabajo propuesto

y contribuir positivamente con el desarrollo del estudio, viabilizando la sostenibilidad de algún cambio más allá de él.

Se verá favorecida la gestión administrativa de la sede de estudio en su conjunto, ya que brindará información de primera mano para evaluar su situación y realizar rectificaciones de manera oportuna.

El estudio del clima laboral ha tomado particular importancia a lo largo de las últimas décadas. Para García (2009) la importancia del diagnóstico del clima laboral radica en que, a través de él, la organización y sus administradores obtienen información con respecto a cuáles son las percepciones que los miembros de la organización tienen del clima laboral y determinan sus actitudes. De esta manera podrán tomar decisiones para contribuir con la mejora del ambiente y la productividad de la organización.

Existen muchas teorías del clima laboral, y aún los autores han establecido diversas formas de referirse a él. Mientras que algunos investigadores hacen referencia al clima organizacional, otros al clima laboral y otros a clima institucional, también los hay aquellos que indican que el clima laboral puede referirse a la organización de manera global, o delimitarse a una de sus partes, como en el caso de los departamentos o áreas de trabajo al interior de la empresa u organización.

De la misma manera en otra investigación (Orbegoso, 2010) hace una revisión exhaustiva de los trabajos de investigación del clima laboral y organizacional por autores peruanos, en la que encuentra que la mayor parte de ellos hace uso de fuentes de información secundaria o terciaria, y un alto uso de documentos de Internet. Según Orbegoso, esto originaría un manejo superficial de los conceptos y principales problemas teóricos del clima laboral, lo que

significaría una deficiencia en la explicación de los resultados obtenidos. Con todo ello, Orbegoso describe la problemática en relación a los diferentes aspectos del concepto de clima laboral, en otros países, y busca de esta manera presentar una revisión actualizada de su concepto, desde sus orígenes, así como las dificultades de su definición. Este autor concluye que aún queda mucho por hacer en cuanto a la investigación de clima laboral, sobre todo en cuanto a propuestas de cambio y mejora.

Simultáneamente, El artículo “Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias” elaborado por Palma, Sonia y publicado en la Revista de Investigación en Psicología en Julio de 2000, tiene como objetivo describir y comparar las características de la motivación y el clima laboral en personal de universidades particulares, en relación al sexo, tiempo de servicio y grupo ocupacional. La población estuvo conformada por trabajadores y personal docente de tres universidades particulares, a los que se les aplicó la Escala de Motivación basada en los planteamientos teóricos de David McClellan para medir la necesidad de logro, poder y afiliación. También se les aplicó la Escala de Clima Organizacional, para medir la percepción de los trabajadores con respecto al ambiente laboral.

En este estudio se concluyó que los niveles de motivación están en el límite de lo que se requiere para asegurar el logro de metas personales e institucionales, lo que pone en peligro el cumplimiento de la misión de la organización, así como la calidad de la educación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Estudios de investigación en los últimos años han determinado la importancia del clima laboral y su relación directa con la calidad de servicio; la medida de satisfacción de los miembros de una institución determina el nivel de desempeño de los mismos, y consecuentemente el éxito o fracaso en cuanto a los objetivos establecidos en la institución. Los estudios sobre el clima laboral han tenido lugar debido al interés por conocer y entender la forma en que los individuos se comportan dentro del contexto laboral, y cómo estos individuos perciben a la organización en la que trabajan. A lo largo de los años este interés se ha ido incrementando al saber que el clima laboral determina el nivel de la calidad de servicio del trabajador. Hoy se busca que las organizaciones tengan un buen clima laboral ya que esto determinará su éxito. En este sentido, dada la labor que realizan las universidades en la formación de profesionales, se hace necesario estudiar su clima laboral a fin de conocer cuál es la percepción que trabajadores tienen de ella, ya que son ellos los que tienen un contacto directo con los futuros profesionales. Vale decir, que un buen clima laboral es determinante para la calidad de servicio de los trabajadores, lo que asegura su mejor desempeño, y que a su vez repercutirá en la eficacia de la docencia y la formación del profesional del futuro.

De manera general, se acepta que la influencia del clima laboral sobre la conducta de los individuos dentro de una organización es producto de la continua exposición a un contexto en particular en el que se encuentran inmersos y no de una situación aislada. En este sentido, *“La percepción constituye el punto de unión entre las condiciones organizacionales y la conducta”* (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p.106).

Así mismo, estos autores afirman que al estudiar la influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio, se debe también considerar cuáles son los efectos del clima laboral en las conductas y actitudes que determinan cierto desempeño.

En las investigaciones realizadas sobre el clima institucional, se encuentran también la existencia de diversas dimensiones que la conforman. Para el trabajo que nos ocupa, hemos tomado en cuenta cuatro dimensiones: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, condiciones de trabajo y con los compañeros a fin de obtener claros resultados respecto a la calidad de servicio de los trabajadores.

Debido a los grandes cambios surgidos en el nuevo milenio, tales como el fenómeno de la globalización y la revolución tecnológica, las universidades peruanas se han visto en la necesidad de formar profesionales que sean capaces de desenvolverse en un mundo que demanda cada vez más conocimiento y capacidades que les permitan competir eficazmente en esta era contemporánea. Es así que la educación universitaria enfrenta el desafío de transformar sus propuestas curriculares para cubrir las exigencias de la actual sociedad del conocimiento.

Hoy en día la importancia de este estudio radica, principalmente, en que las universidades tienen un gran potencial de crecimiento en el mercado peruano, el cual se vuelve cada día más competitivo. Por eso, cada universidad está tratando de diferenciarse ya no sólo ofreciendo servicios de calidad sino a través de un servicio personalizado hacia el estudiante.

Por ello, este estudio pretende brindar a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Pucallpa, 2017, el conocimiento acerca de las variables asociadas con el clima laboral y cómo se relacionan con la calidad de servicio de los trabajadores de modo que permita establecer un plan de mejoramiento de calidad de servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación del clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?
- ¿Cómo es la relación de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?
- ¿Cómo es la relación con los compañeros y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Conocer la relación del clima laboral y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

1.3.2. Objetivos Especificos

- Determinar la relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.
- Evaluar la relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

- Calificar la relación de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.
- Estimar la relación con los compañeros y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.
- La relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.
- La relacion de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.

- La relación con los compañeros y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición Conceptual

- **Clima laboral**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

- **Calidad de Servicio**

Capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes intangibles se denominan, generalmente servicios. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

1.5.2. Definición Operacional

➤ **Clima laboral**

El clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

➤ **Calidad de Servicio**

La calidad de servicio se persivira de forma diferente según el cliente y/o usuario.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Ver Tabla 1.

Tabla 1. Operacionacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Vi. Clima Laboral	Satisfacción con el Trabajo	Ambiente físico Trato Predisposición para el trabajo Desarrollo de conocimientos Equitativo
	Satisfacción con el Salario	Satisface tus necesidades Aumento Racionalidad
	Condiciones de Trabajo	Prestaciones de salud Capacitación Trato equitativo Ambiente de trabajo Comunicación
	Con los Compañeros	Motivación Clima organizacional Grado de estrés
Vd. Calidad de Servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones Equipos Aspectos del personal Materiales de comunicación Disposición
	Personal Administrativo	Buena voluntad Comportamiento Apariencia física Desempeño confiable
	Confiabilidad	Inquietud Actitud Capacidad de respuesta Horario de atención
	Empatía	Necesidad del usuario Necesidades particulares de los usuarios Atención a problemas planteados.

1.7. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se justifica en lo práctico porque será un aporte que permitirá, en función de los resultados, conocer un diagnóstico del clima laboral y la calidad de los servicios en un área que se encarga de la canalización y agilidad de los trámites, de modo que al acceder a estos resultados se implementen mejoras.

Además, en lo metodológico, desarrollará un abordaje investigativo descriptivo que, en cuanto a su metodología, puede ser aplicada en otras realidades en el ámbito de los servicios, con las adecuaciones propias de sus peculiaridades, pero con los mismos fines.

Constituye, además, en la sede donde se desarrolló la investigación una innovación que permitirá a los trabajadores involucrarse con el trabajo propuesto y contribuir positivamente con el desarrollo del estudio, viabilizando la sostenibilidad de algún cambio más allá de él.

Se verá favorecida la gestión administrativa de la sede de estudio en su conjunto, ya que brindará información de primera mano para evaluar su situación y realizar rectificaciones de manera oportuna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Clima laboral

El estudio del clima laboral ha tomado particular importancia a lo largo de las últimas décadas. Para García (2009) la importancia del diagnóstico del clima laboral radica en que, a través de él, la organización y sus administradores obtienen información con respecto a cuáles son las percepciones que los miembros de la organización tienen del clima laboral y determinan sus actitudes. De esta manera podrán tomar decisiones para contribuir con la mejora del ambiente y la productividad de la organización.

Existen muchas teorías del clima laboral, y aún los autores han establecido diversas formas de referirse a él. Mientras que algunos investigadores hacen referencia al clima organizacional, otros al clima laboral y otros a clima institucional, también los hay aquellos que indican que el clima laboral puede referirse a la organización de manera global, o delimitarse a una de sus partes, como en el caso de los departamentos o áreas de trabajo al interior de la empresa u organización.

De la misma manera en otra investigación (Orbegoso, 2010) hace una revisión exhaustiva de los trabajos de investigación del clima laboral y organizacional por autores peruanos, en la que encuentra que la mayor parte de ellos hace uso de fuentes de información secundaria o terciaria,

y un alto uso de documentos de Internet. Según Orbegoso, esto originaría un manejo superficial de los conceptos y principales problemas teóricos del clima laboral, lo que significaría una deficiencia en la explicación de los resultados obtenidos. Con todo ello, Orbegoso describe la problemática en relación a los diferentes aspectos del concepto de clima laboral, en otros países, y busca de esta manera presentar una revisión actualizada de su concepto, desde sus orígenes, así como las dificultades de su definición. Este autor concluye que aún queda mucho por hacer en cuanto a la investigación de clima laboral, sobre todo en cuanto a propuestas de cambio y mejora.

Simultáneamente, El artículo “Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias” elaborado por Palma, Sonia y publicado en la Revista de Investigación en Psicología en Julio de 2000, tiene como objetivo describir y comparar las características de la motivación y el clima laboral en personal de universidades particulares, en relación al sexo, tiempo de servicio y grupo ocupacional. La población estuvo conformada por trabajadores y personal docente de tres universidades particulares, a los que se les aplicó la Escala de Motivación basada en los planteamientos teóricos de David McClellan para medir la necesidad de logro, poder y afiliación. También se les aplicó la Escala de Clima Organizacional, para medir la percepción de los trabajadores con respecto al ambiente laboral.

En este estudio se concluyó que los niveles de motivación están en el límite de lo que se requiere para asegurar el logro de metas personales

e institucionales, lo que pone en peligro el cumplimiento de la misión de la organización, así como la calidad de la educación.

El aporte del artículo en mención radica en la riqueza de su contenido teórico referente a la motivación, por ser una de las dimensiones a estudiarse en la presente investigación.

Igualmente, el objetivo del trabajo de investigación “Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden”, publicado en la revista Educar 27, 2000, España y realizado por Martín, Mario, es establecer un modelo para medir el clima organizacional de una manera integral basado en múltiples estudios de los diferentes investigadores y sus contribuciones en cuanto a los elementos, variables y dimensiones. El trabajo de Martín, logra un estudio exhaustivo sobre las diferentes definiciones conocidas con respecto al clima laboral, sus tipos y las dimensiones que actúan en él, para un análisis integral del mismo. Finalmente, concluye que para el análisis del clima laboral en organizaciones educativas se deben considerar seis dimensiones, a fin de que puedan mejorar y así adaptarse a las exigencias del ámbito social y educativo.

Gracias a la riqueza de las definiciones de clima laboral y sus dimensiones el aporte a este trabajo es de gran importancia para comprender el clima laboral desde diferentes perspectivas. Así mismo, su contribución mayor es el modelo de clima laboral en centros educativos, el cual da pie al instrumento que se utilizará en la presente investigación.

Asimismo (Aguilar, 2013), en su tesis “Análisis del actual sistema nacional de inversión pública de Honduras”, concluye que el 89% de los encuestados indicaron que la Dirección General de Inversión Pública

elabora metodologías que sirven y cubren sectores relevantes. Esto significa que se debe seguir avanzando en su elaboración y cumplimiento para otros sectores productivos, mejorando dichas guías con criterios y métodos de evaluación social de proyectos, participación ciudadana, enfoque de género y transparencia de información. Siendo una propuesta comenzar por los que responden a las prioridades y objetivos de la visión de país y plan de nación y los objetivos de desarrollo del milenio. Poco más de la mitad de los encuestados indicó que la Dirección General de Inversión Pública promueve la participación ciudadana. Parece ser que existe una confusión en este aspecto, respecto a que la Dirección General de Inversión Pública en su guía metodológica solicita indicar la cantidad de personas que involucra la realización del proyecto y el análisis de los involucrados, pero no es lo mismo que participación ciudadana.

Finalmente (Fernández y Sánchez, 1996), citados en Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007), ubican el estudio del clima laboral dentro de la psicología cognitiva, ya que observan que el individuo comprende la organización de la cual forma parte y luego procesa, elabora, guarda y finalmente recupera esa información que percibe con sus sentidos, lo cual se manifiesta en una determinada conducta.

2.1.2. Calidad de servicio

Vergara J. & Quesada V. (2011), realizaron un estudio de modelos de ecuaciones estructurales, lo utilizaron ampliamente para el análisis de la calidad del servicio en diversas entidades; demostrando su adaptabilidad y eficacia a la hora de determinar las variables que afectan

la satisfacción del cliente. Este artículo propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. El resultado es un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas.

De la misma manera en otra investigación, Vries & Wietse (2011), en un estudio titulado ¿desertores o decepcionados?, realizado en México, Para explorar las causas de la deserción, preguntaron a los desertores calificar 24 reactivos (en escala Likert, que contempla desde 0 = nada, hasta 5 = mucho). Las razones reportadas (de mayor a menor importancia) por los desertores fueron las las siguientes Entre los factores de relativamente poca importancia, destaca que, contrario a otros estudios, parecen influir muy poco el apoyo familiar, el embarazo, el domicilio o el ambiente social de la carrera. Factores como los laboratorios o la infraestructura, las habilidades de aprendizaje o la situación económica también parecen tener poco peso en la decisión. Los factores principales son los horarios complicados y el hecho de que el estudiante trabaja, la vocación ligada al perfil de la carrera y el desempeño académico, con aspectos como la reprobación, la dedicación y disciplina, la dificultad de materias y los métodos de enseñanza. En la prueba de confiabilidad, los primeros siete factores resultaron tener valores propios

(eigenvalues) mayores de 1, y explican el 61% de la varianza. Los demás factores influyeron menos en la explicación. Así, la deserción parece deberse principalmente a tres factores: los horarios, la vocación y la reprobación, concluyen los autores.

Simultáneamente, Bullon S. (2007), realizó un estudio de tipo descriptivo y estudio el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que propuso la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas. En el análisis estadístico que ha realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada. Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Como resultado encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

Finalmente, Roldán L., Balbuena J., Muñoz, Y. (2010), refieren que la calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los

elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. De igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. La lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio. Los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una v percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente de este tipo de empresas. La calidad de servicio fue medida en las dimensiones, evidencias físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad. De estas, las dos primeras son las que se encuentran más relacionadas con la lealtad medida como intención de comportamiento. Finalmente, recomiendan que las gerencias de los supermercados pongan mayor énfasis a estas dos dimensiones al momento de definir estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio, lo que traerá como consecuencia mayores niveles de fidelización de los actuales y nuevos clientes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral

Teoría Jerarquía de las Necesidades de Maslow: 1943. Citado por (Uscanga & García, 2008), Abraham Maslow, planteó que todas las

necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurarlas necesidades que el hombre experimenta, con base a una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

La teoría de las Necesidades, se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Básicas o fisiológicas: Son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

Seguridad: Son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Sociales (de afiliación o pertenencia): Dado que los seres humanos son seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad

produce satisfacción como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Autorrealización: Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Teoría de motivación de Herzberg (1959). Citado por (Sociología de la Empresa, 2009), esta teoría es conocida como la teoría de motivación e higiene o teoría de los dos factores de Herzberg. Es una teoría de motivación más enfocada al trabajo, a la motivación de los empleados.

Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para "limpiar" el entorno del trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo. En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el opuesto

a insatisfacción es no insatisfacción, es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción.

Veamos cuales son los dos factores

Los factores de higiene: Engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables de contexto donde desempeña tareas el trabajador y estas son:

- Sueldo y beneficio
- Política de empresa y organización
- Relación laboral
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

Los factores de motivación: Se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona con la empresa de magnitud significativa, son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

- Crecimiento.
- Madurez.
- Consolidación.

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó "*enriquecimiento de tareas*". El trabajo rutinario y no desafiante sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Teorías de necesidades de McClelland (1951,1961). Citado por (RIVERA, 2014), David McClelland fue un psicólogo estadounidense. Conocido por su trabajo como la teoría de la necesidad, publicó una serie de obras desde 1950 hasta la década de 1990 y ha desarrollado nuevos sistemas de puntuación para el Test de percepción Temática y sus descendientes. Su teoría es también conocida como Teoría de las Tres Necesidades.

Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalente a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo para estar dominada por tres tipos de necesidades:

Necesidad de logro, es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar, tienen el deseo de excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante

para su actuación.

Necesidad de poder, necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas; las personas motivadas por esta necesidad les gusta que se les considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status, habitualmente luchan porque predominen sus ideas y suelen tener mentalidad "política".

Necesidad de afiliación, necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas, formar parte de un grupo, les gusta ser habitualmente populares, no se sienten cómodos en el trabajo individual.

El motivo del logro ha sido el más estudiado de los tres y la principal conclusión a la que se ha llegado es que las personas con un mayor motivo de logro prefieren trabajos con las siguientes características:

Que el resultado depende de su propio esfuerzo. Que tengan un grado moderado de dificultades o riesgos. En los que haya una retroalimentación concreta e inmediata sobre su ejecución.

DOUGLAS MCGREGOR: La teoría X y la teoría Y (1960). Citado por (Soto, 2012), las Teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, mientras que la teoría Z es del japonés Ouchi. Cada una de ellas tiene las condiciones indicadas anteriormente, siendo teorías que se basan en la forma de ser y de comportarse de los trabajadores en la empresa en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. Muchas empresas se basan en alguna

de estas teorías para crear sus políticas de trabajo, aunque cada vez son menos, ya que existen otras teorías.

La teoría X se basa en que las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe ser controlada, amenazada y dirigida, esto es administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de conseguir un correcto desempeño es siendo autoritario.

Los trabajadores sienten repugnancia y rechazo hacia el trabajo evitándolo en la medida de lo posible, por lo que la empresa debe obligarlas a trabajar por medio del control, dirección, la fuerza y las amenazas de castigo, para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa.

La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo por que les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las compensaciones que se asocien con su logro,

ya que en la realidad no les disgusta trabajar, por tanto a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.

La empresa debe considerar a los trabajadores responsables y maduros, se debe pensar que el empleado asumirá un estilo de dirección democrático, participativo, basado en el autocontrol y autodirección. No es necesario un gran control externo.

2.2.2. Calidad de servicio

El Modelo de Calidad de Servicio de Gronroos (1983, 1994). Según Gronroos (1983,1994), citado por (Colmenares & Saavedra, 2007), plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que puedan influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. El modelo propuesto por Gronroos (1988) define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias de marketing y la relacion de intercambio con un mercado de consumidores.

Gronroos (1988) indica que la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando

lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión (Pascual, 2004). En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo percibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio (Duque, 2005).

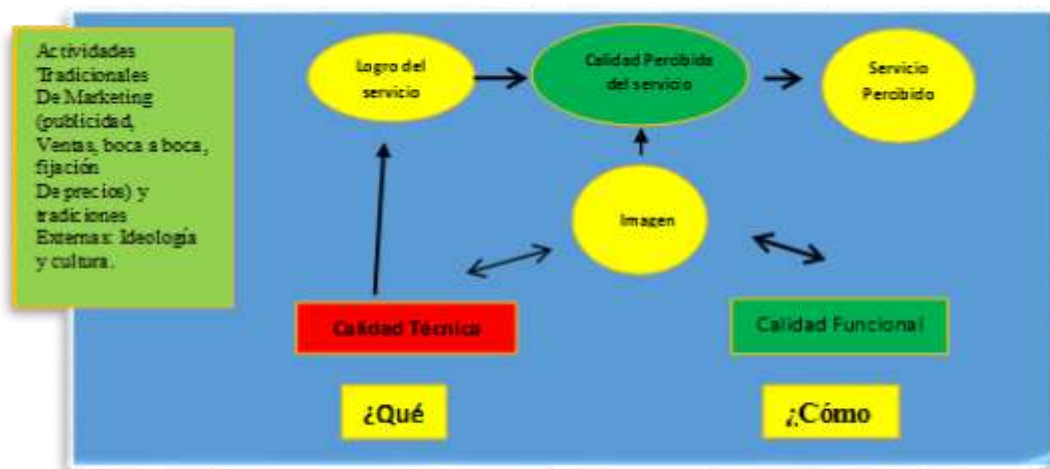


Figura 1. Calidad técnica y calidad funcional.

Las expectativas o calidad esperada, según Gronroos, son funciones de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oido), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente. Según Gronroos (1994, p. 38), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable (soporte físico, los medios materiales, la organización interna

Las expectativas o calidad esperada, según Gronroos, son funciones de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oido), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente. Según Gronroos (1994, p. 38), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable (soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc.). Es lo que Gronroos denomina la dimensión del "qué". Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Gronroos, es la dimensión del "como". Cómo el consumidor recibe el servicio.

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. Gronroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existe entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la des confirmación.

El modelo de los tres componentes de Rust y Oliver (1994). De acuerdo a Rust y Oliver (1994), citado por (Duque, 2005), el modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el

ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos.

Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, pero, como ellos afirman, se esté hablando de empresas de servicios o de productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes (p. 11).

El servicio y sus características se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente. Las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas. Dichas expectativas pueden ser ligadas a benchmarks como parámetros de comparación, independientemente de que la industria decida o no cumplir con el estándar. El punto clave es la determinación de las características relevantes o especificaciones a ofrecer (Rust y Oliver, 1994). Algunos autores como De Sarbo et al. (1994) han utilizado técnicas estadísticas para dicha determinación, mientras Bitner y Hubert (1994) han acudido a la técnica de incidentes críticos. Paralelamente, desde la teoría de gestión, de manera específica desde la gestión total de calidad, se estableció una metodología para evaluar dichas características, llamada la casa de la calidad. El Quality Function Deployment (QDF) se utiliza para establecer las características del servicio. El ambiente del servicio esta subdividido en dos perspectivas: la interna (del proveedor del servicio) y la externa. El ambiente interno se enfoca en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación, mientras el externo se orienta principalmente al ambiente físico de la presentación del servicio (Rust y Oliver, 1994).

El modelo de Servuccion de Eiglier y Langeard (1989). Según Eiglier y Langeard (1989), citado por (Orellana, 2013), la servuccion es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación Cliente-Empresa necesaria para la realización de una prestación de servicios cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Hay que destacar, que el término servucción fue desarrollado por estos autores con la intención de establecer un término equivalente a la producción de productos tangibles pero aplicados a los servicios. Así, estos autores diseñan su sistema con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación de servicios. Los autores distinguen 4 elementos básicos en el sistema de servucción:

- **El cliente:** se trata del consumidor del servicio, coproductor del mismo, resultado de su comunicación e interacción con el prestador; es el elemento clave del sistema ya que sin cliente no hay servicio.
- **El soporte físico:** que es el soporte material necesario para la producción del servicio, bien los instrumentos puestos a disposición del cliente o del personal de contacto (objetos, mueble, máquinas expendedoras, etc.) y que facilita la realización del servicio, bien el entorno constituido por todo aquello que se encuentra alrededor de los instrumentos (localización, decorado, señalización, clima, etc.).
- **El personal de contacto:** son las personas empleadas por la empresa y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente. Es decir se trata de definir el comportamiento que es

conveniente que adopte el personal de cara al cliente y el trabajo que deberá cumplir, así como la forma de hacerlo porque este ejerce una influencia probablemente considerable sobre los sentimientos del cliente. Es indispensable que el personal domine sus propias reacciones efectivas y que sea capaz de contener las del cliente.

- **El servicio:** que es el resultado de la interacción de los tres elementos anteriores que constituyen el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente, con la mayor calidad disponible; es decir el (beneficio) que satisface la necesidad.

Por lo anteriormente mencionado, se puede concluir que la calidad del servicio se logra si se considera los diferentes elementos que conforman el sistema. Para ello es necesario alcanzar calidad tanto en el servicio principal como en los complementarios que lo rodean, con el fin de satisfacer la necesidad de los clientes que solos obtendría cuando se sobrepasa su nivel de expectativas en el servicio se refiere.

El modelo SERVQUAL (SERVICE QUALITY) desarrollado por Parasuraman, Zeithami y Berry (1980). De acuerdo a Zethaml, Parasuraman & Berry (1980), citado por (Gonzales, 2013), el modelo Servqual surge de la década de los 80, como facilitador para medir, evaluar y gestionar el análisis de la calidad de los servicios, también ha sido bautizado como un método de análisis sobre los beneficencias que presenta un servicio para mejorar desde el proceso el servicio que se presta.

Según modelo Servqual, nos da una medición de calidad en función de unos facilitadores o indicadores de calidad del servicio, sobre el papel podemos encontrar alguna pequeña modificación sobre lo de medir y sobre cómo estos actúan sobre el cliente, es decir cómo se crea una experiencia negativa o positiva sobre el producto ofrecido. Por lo que es evidente que cada organización debe fijar sus indicadores en función del sector a que se dedique y por supuesto al proceso que se hace referencia.

Percepción que el cliente tiene del servicio: sin duda y para cualquier sector si no cliente no hay negocio, a la frase- “El cliente es lo primero”, no siempre en verdad pero si es un pilar fundamental conocer las necesidades de nuestro customer target, con ello realizaremos la estrategia a seguir para que la diferencia entre el servicio esperado por el cliente y lo que en realidad se le ofrece sea lo más cercano posible, es decir, llegar a ofrecer un servicio que se ajuste al máximo a lo que el cliente espera.

Calidad en la atención prestada: el cliente busca que se familiarice el trato que se recibe (atención personalizada). A nadie le gusta llamar una vez hablar con una persona y que la siguiente llamada con referencia al mismo suceso sea con alguien distinto que muy posiblemente le de indicadores diferente, esto es un error muy común donde nos alejamos de la zona de confort del cliente consiguiendo que este sea una potencial baja.

Accesibilidad física y virtual: se basa en la idea de mostrarnos cercanos al cliente, que pueda ponerse en contacto el cliente de forma rápida, y que además tengamos diferentes fuentes de comunicación, el uso de redes sociales, vía telefónica y la presencia física.

Garantía de calidad y seguridad: como se ha mencionado anteriormente el número de interacciones y la calidad de las mismas serán sinónimo de diferenciación con respecto a nuestros competidores, donde el cliente se vea refugiado por algún problema acontecido o simplemente para pedir información. El cliente debe vernos como a un amigo al que poder acudir sin problemas y tenga un sentimiento de seguridad, esos intangibles tan famosos son los que van a ayudar a aumentar la fidelidad del cliente y por tanto promover el sentimiento de pertenecer a esa marca.

El Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady & Cronin (2001). Brady y Cronin (2001) citados por (Labrador, 2012), sostienen que su propuesta de medición es la mejor forma de explicar la complejidad de las percepciones humanas teniendo en cuenta la conceptualización de calidad de servicio vigente en la literatura actual. La calidad percibida es, de esta forma, una variable multidimensional, esto es, se manifiesta a través de una serie de constructos con un alto grado de correlación. Estos factores no son universales, tal como algunos autores han sostenido (ej. Parasuraman, zeithami y Berr, 1998) sino que son específicos del tipo de servicio evaluado). Carman, 1990; Buttle, 1996). Para generar esos factores de calidad, se debe partir de estos estudios cualitativos en el caso de que existan referencias en la literatura sobre ese sector específico y

cultura concreta. De hecho, esa es la vía utilizada por diversos autores para generar mediciones de su contexto de estudio.

De este modo, si se quieren obtener evaluaciones detalladas sobre diferentes atributos o factores de la calidad, se pueden construir modelos jerárquicos multidimensionales que proporcionen una visión estructural y multinivel de la calidad percibida. Estos modelos cuentan con un gran número de ítems, ya que los factores de calidad son variables latentes que se manifiestan a través de indicadores observables.

La longitud del cuestionario depende del nivel de agregación del estudio: si se busca el nivel más desagregado (más detallado), la evaluación se realizaría a partir de las sub dimensiones, mientras que si se busca un nivel más agregado (menos detallado) la evaluación se haría a partir de las dimensiones. En el primer caso (Brady y Cronin, 2001; Ko y Pastore, 2005) la estructura es más compleja que en el segundo (Fullerton, 2005).

Basándose en las aportaciones básicas de los distintos actores: La percepción global de la calidad se basa en la evaluación del cliente en relación a varias dimensiones de servicio: la interacción cliente-empleado (calidad funcional), el entorno del servicio y el resultado del servicio (calidad técnica).

Los clientes crean su percepción de calidad de servicio en base a una evaluación del servicio en múltiples niveles y finalmente combinan esas evaluaciones para llegar a una percepción de la calidad de servicio global.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Clima Laboral

- **Clima laboral:** Según (degerencia.com, 2016), se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.
- **Remuneración:** Citado por (Vallina, 2011), se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero que percibe el trabajador del empleador por causa del Contrato de Trabajo.
- **Eficiencia:** Según (Grupo planeación estratégica, 2013), es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos, cumplidos, productos).
- **Competitividad:** Citado por (Anzil, 2008), es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores.
- **Innovación:** Según (Manzano, 2006), es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente.
- **Análisis FODA:** Citado por (Ramírez E., 2009), es una técnica de

planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, etc.

- **Estrategia:** Según (Lavanda, 2010), en un contexto militar y político es bien conocido desde hace cientos de años. En el caso de los empresarios modernos con inclinación competitiva, las raíces del concepto estrategia tienen un atractivo evidente. Aunque los estrategias de las empresas no proyectan la destrucción ineludible de sus competidores, la mayoría si tratan de vender más que sus rivales o de obtener mejores resultados que ellos.
- **Eficacia:** Citado por (Gonzales, 2002), capacidad de lograr el efecto que se desea y se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es la acepción que obedece a la usanza y debe ser revaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.
- **Calidez:** Según (Quijano, 2005), no es otra cosa que el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios.
- **Efectividad:** Por (Lam & Hernández, 2008), es la relación objetivos/resultados bajo condiciones reales.

2.3.2. Calidad de servicio

Elementos Tangibles: Según Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002), citado por (Avila, 2011), es la apariencia de las instalaciones

físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad. Es decir, son elementos físicos; equipos, personal, dinero, material de comunicación, etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Profesionalismo: De acuerdo a Ruiz & Sánchez (2006), citados por (De la Fuente, García & Ruiz, 2014), describe las destrezas, conducta, actitudes, conocimiento y habilidades, que implica la competencia profesional. Comprende también, maneras de proceder, que de acuerdo con normas culturales y socialmente preestablecidas, señalan que el desempeño profesional se realiza con honestidad, respecto hacia los demás, deseo de servicio, comprensión, prudencia, objetividad, actitud reflexiva, eficacia e integridad, es decir, con apego a códigos de comportamiento profesional, altruismo y justicia.

Confiabilidad: Según (Sueiro, 2012), es la capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado. Es decir que habremos logrado la confiabilidad requerida cuando el ítem hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga. Al decir ítem podemos referirnos a una máquina, una planta industrial, un sistema y una persona.

Empatía: De acuerdo a Singer & Lamm (2009), citado (Olivera,2010), es considerada, en general, como un primer paso necesario en una cadena que comienza con el contagio emocional, sigue con la comprensión de los sentimientos del otro y culmina en la preocupación por parte del otro y la posterior conducta de ayuda.

Capacidad de respuesta: Según Ruiz Olaia, C. (2001), citado por (Ninamango, 2014), es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.

Accesibilidad: De acuerdo a (Landini, Gonzales & Damore, 2014), es la articulación o ajuste entre las características d la oferta (es decir, del sistema de salud y sus profesionales) y las características y necesidades de la demanda, pudiendo existir barreras que limiten la posibilidad de acceder a una atención satisfactoria en el ámbito de la salud.

Seguridad: De acuerdo a Drucker (1990), citado por (Silvia R., 2011), es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez implica integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino también que la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

Eficiencia: Según (Pérez, 2013), es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o provistos con un mínimo de recursos.

Calidad: De acuerdo a (Velandia, Ardon & Jara, 2007), es el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

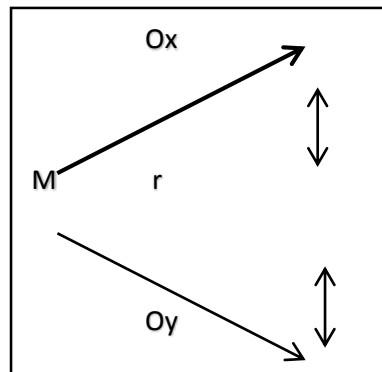
3.1.1. Metodo de investigacion

El metodo utilizado en la presente investigacion es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernandez S. y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigacion, 2011), describir en terminos metodologicos consiste en indicar todas las caracteristicas del fenomeno que se estudia. Precisan aun mas esto señalado que "...desde el punto de vista cientifico, describir es medir". Esta ultima definicion es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposicion de evaluar y exponer, en forma detallada, las caracteristicas del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano & Carballo, 2013), porque es informacion respecto a la relacion actual entre dos o mas variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigacion es la transeccional correlacional según (Hernandez et al., 1998), publicado por (Heredia, 2007), estos diseños describen relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relacion entre variables a un tiempo determinado.

El esquema del diseño de investigación.



M: Muestra de trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

Ox: Clima laboral.

r: Relación existente entre las dos variables.

Oy: Calidad de servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Variable clima laboral: La población que se tomó en cuenta para la presente variable ha sido el 100% de la PEA de trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

Variable calidad de servicio: Se tomó en cuenta la cantidad de usuarios que acceden a promedio por mes la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, que alcanzan a 132.

3.2.2. Muestra

Variable clima laboral: La muestra para esta variable se tomó en cuenta el método probabilístico y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Variable calidad de servicio: La muestra para la variable calidad de servicio se tomó en cuenta el método probabilístico y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

La muestra alcanza a 30 usuarios.

3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La información se ha recabado a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos, pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboró 2 instrumentos mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo a. (Normas APA, 2016), son aquellos que ofrecen un campo de respuestas específico, es decir, que la variabilidad ya se encuentra delimitada en un rango de opciones.

Estos límites los establece el investigador previamente. Ejemplos muy comunes son las preguntas de "SI" y "NO", también están los cuestionarios de selección simple de opciones o múltiples. Esto último, en los casos, que el investigador permita que sus encuestados elijan más de una alternativa por respuesta.

3.4.1. Instrumento 1 - Variable Clima Laboral

Cuenta con 20 ítems, 5 afirmaciones y aplicado a trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

3.4.2. Instrumento 2 - Variable Calidad de Servicio

Cuenta con 20 ítems, 5 afirmaciones y aplicado a 91 usuarios trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se ha creado una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, se registró las dimensiones, ítems, opciones y encuestas en forma horizontal, proceso que condujo a la obtención de los resultados por dimensión y a nivel global, resultados que validó la medición del objetivo general, objetivos específicos y prueba de hipótesis.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para interpretar los resultados, se utilizó la prueba que lleva por nombre "Escala de Clima Organizacional"(EDCO), según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citado por (Barrios, 2014), siendo uno de los más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo, para nuestro caso tuvimos 20 preguntas, siendo el puntaje mínimo 20 y el máximo 100, con lo que se procedió al cálculo respectivo de la siguiente manera: se multiplico el número de ítems por el puntaje mínimo y el máximo (20 y 100), luego se sacó la diferencia, se dividió entre 3, a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido y se estableció 3 intervalos de igual tamaño. Y, para establecer la relación entre variables, se ha utilizado la escala y el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a. Estadística conceptos, publicado por (Angulo, 2011), es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

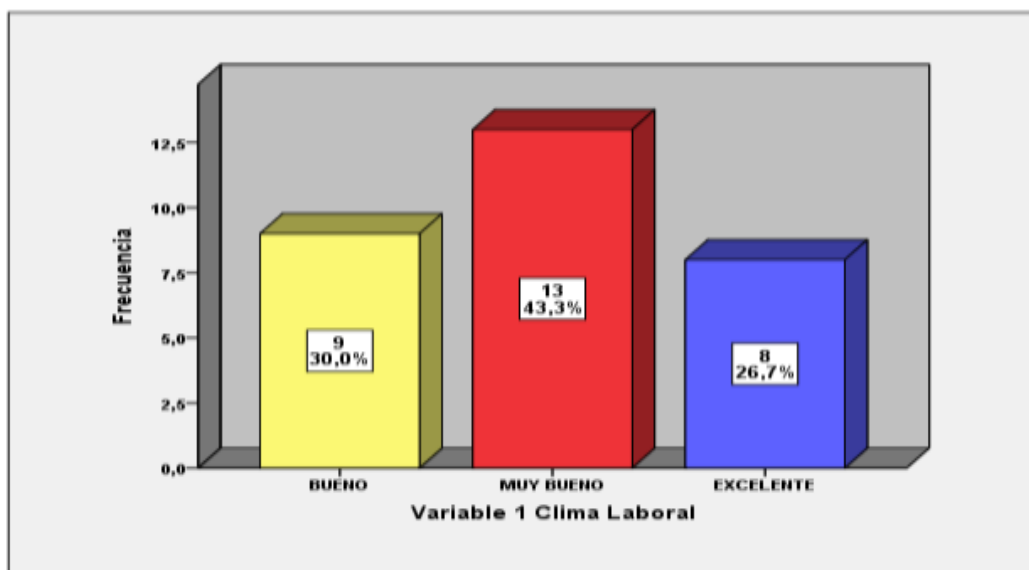
En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 24.0, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para comprobar la validez de esta investigación, para tomar decisiones de esta investigación con el mismo software antes mencionado; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada “El Clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017”.

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos

Tabla 2. Resultados de la Variable 1 Clima Laboral

VARIABLE 1 CLIMA LABORAL		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	MALA	0	0%
	REGULAR	0	0%
	BUENO	9	30%
	MUY BUENO	13	43,3%
	EXCELENTE	8	26,7%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo 1.



Fuente: Tabla N° 2

Figura 2. Resultados de la Variable 1 - Clima Laboral

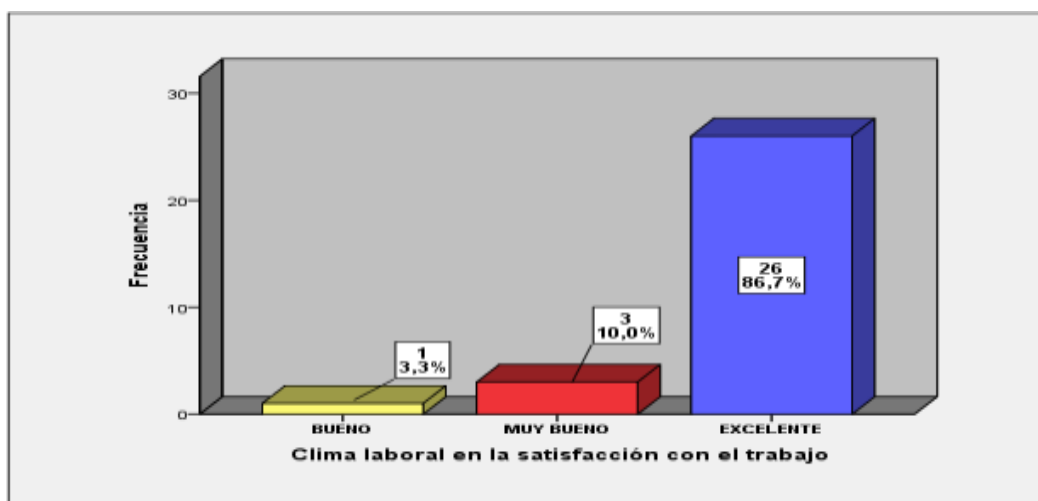
Interpretación:

De la tabla y figura 2, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la variable 1, es decir que el 43.33% dicen que el clima laboral es muy bueno, el 30% afirmaron que es bueno y el 26.67% expresaron que es excelente.

Tabla 3. Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo del Clima Laboral

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	0	0%
	Regular	0	0%
	Bueno	1	3,3%
	Muy bueno	3	10,0%
	Excelente	26	86,7%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 1.



Fuente: Tabla N° 3.

Figura 3. Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo del Clima Laboral

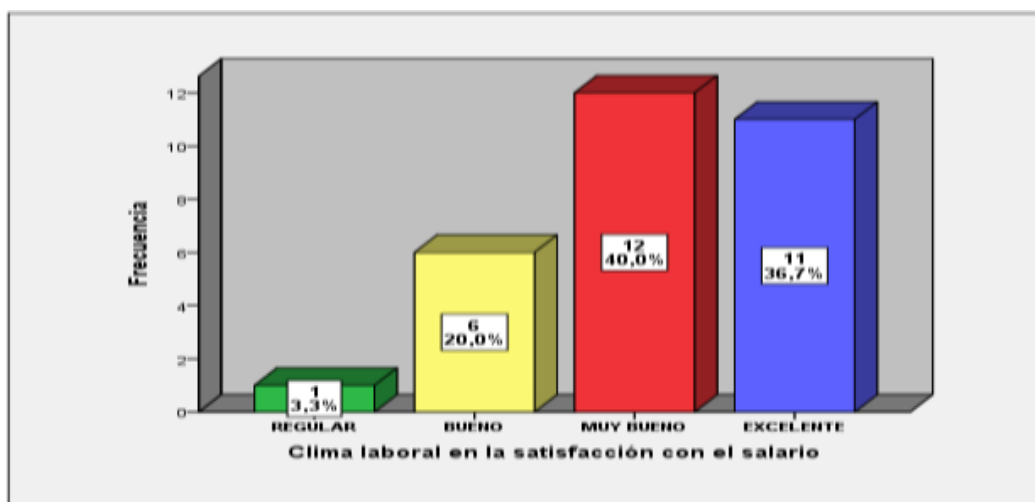
Interpretación:

De la tabla y figura 3, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión satisfacción del trabajo de la variable clima laboral, es decir que el 86.7% dicen que satisfacción del trabajo del clima laboral es muy excelente, 10% afirmaron que es muy bueno y solo el 3.3% expresaron que es bueno.

Tabla 4. Resultados de la dimensión satisfacción con el salario del Clima Laboral

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	0	0%
	Regular	1	3.3%
	Bueno	6	20%
	Muy bueno	12	40%
	Excelente	11	36.7%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 1.



Fuente: Tabla N° 4.

Figura 4. Resultados de la dimensión satisfacción con el salario del Clima Laboral

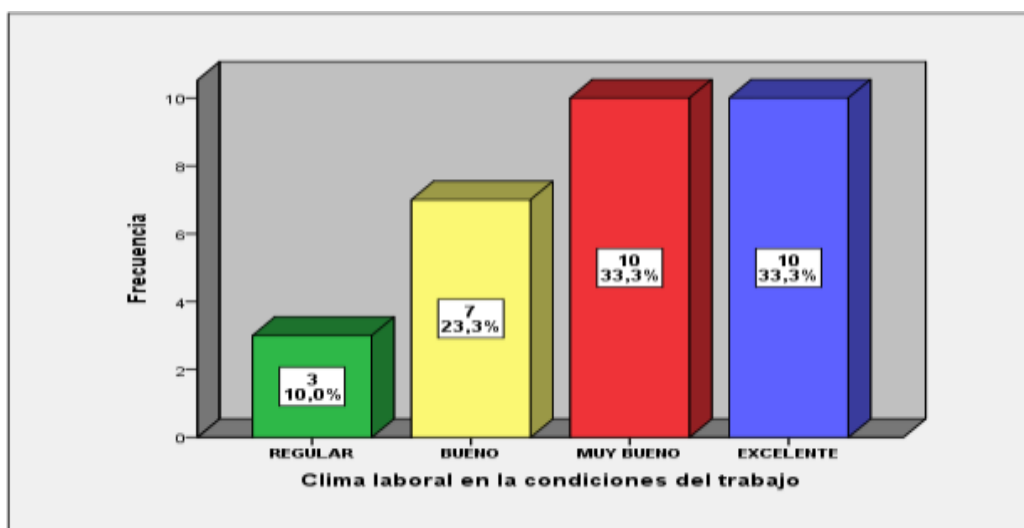
Interpretación:

De la tabla y figura 4, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión satisfacción con el salario de la variable clima laboral, en donde el 40% dicen que satisfacción del trabajo del clima laboral es muy bueno, el 36.7% afirmaron que es excelente, el 20% expresaron que es bueno y solo el 3.3% expresaron que es regular.

Tabla 5. Resultados de la dimensión condiciones del trabajo del Clima Laboral

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	0	0%
	Regular	3	10%
	Bueno	7	23.3%
	Muy bueno	10	33.3%
	Excelente	10	33.3%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 1.



Fuente: Tabla Nº 5.

Figura 5. Resultados de la dimensión condiciones del trabajo del Clima Laboral

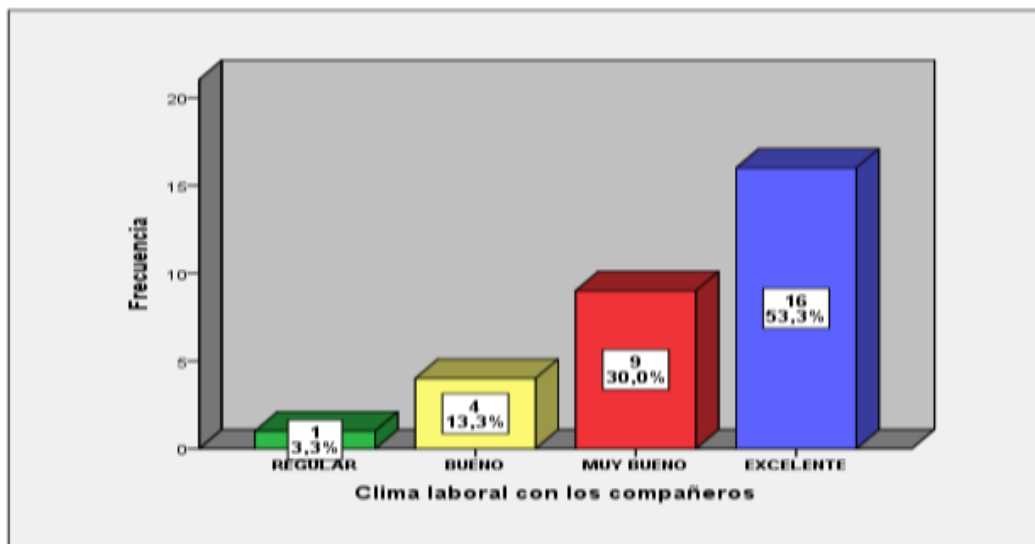
Interpretación:

De la tabla y figura 5, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión condiciones del trabajo de la variable clima laboral, en donde el 33.3% dicen que las condiciones del trabajo del clima laboral son excelente y muy bueno, el 23.3% afirmaron que es bueno y solo el 10% expresaron que es regular.

Tabla 6. Resultados de la dimensión Clima Laboral con los compañeros

DIMENSIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	0	0%
	Regular	1	3.3%
	Bueno	4	13.3%
	Muy bueno	9	30%
	Excelente	16	53.3%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo Nº 1.



Fuente: Tabla N° 6.

Figura 6. Resultados de la dimensión Clima Laboral con los compañeros

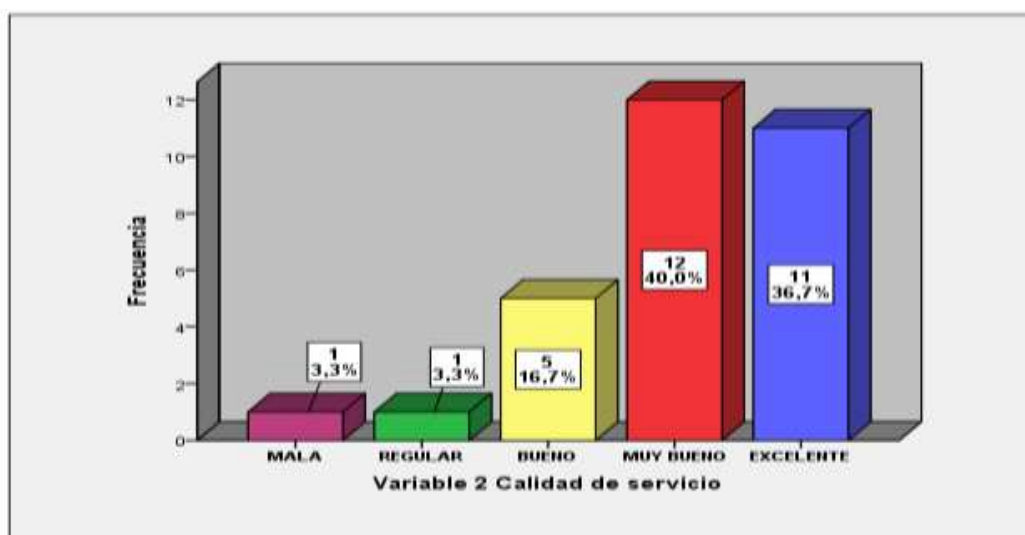
Interpretación:

De la tabla y figura 6, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión clima laboral con los compañeros, en donde el 53.3% dicen que las condiciones del trabajo del clima laboral son excelentes, el 30% expresaron que es muy bueno, el 13.3% afirmaron que es bueno y solo el 3.3% expresaron que es regular.

Tabla 7. Resultados de la Variable 2 - Calidad de servicio

VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	1	3.3%
	Regular	1	3.3%
	Bueno	5	16.7%
	Muy bueno	12	40%
	Excelente	11	36.7%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 2.



Fuente: Tabla N° 7.

Figura 7. Resultados de la Variable 2 - Calidad de servicio

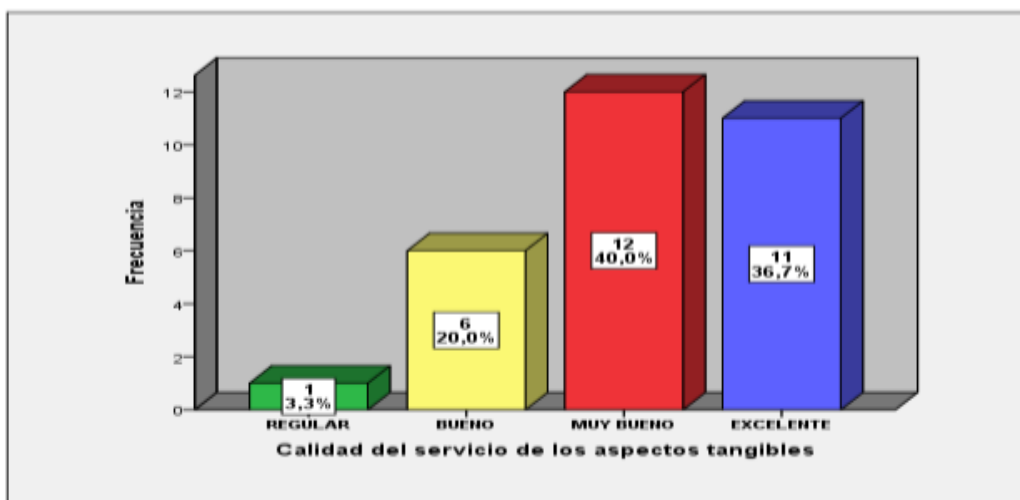
Interpretación:

De la tabla y figura 7, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la variable 2, es decir que el 40% dicen que el clima laboral es muy bueno, el 36.7% afirmaron que es excelente, el 16.7% expresaron que es bueno y solo el 3.3% dijeron que es regular y mala respectivamente.

Tabla 8. Resultados de la dimensión calidad de servicio de los aspectos tangibles.

DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	1	3,3%
Bueno	6	20%
Muy bueno	12	40%
Excelente	11	36.7%
Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 2.



Fuente: Tabla Nº 8.

Figura 8. Resultados de la dimensión calidad de servicio de los aspectos tangibles

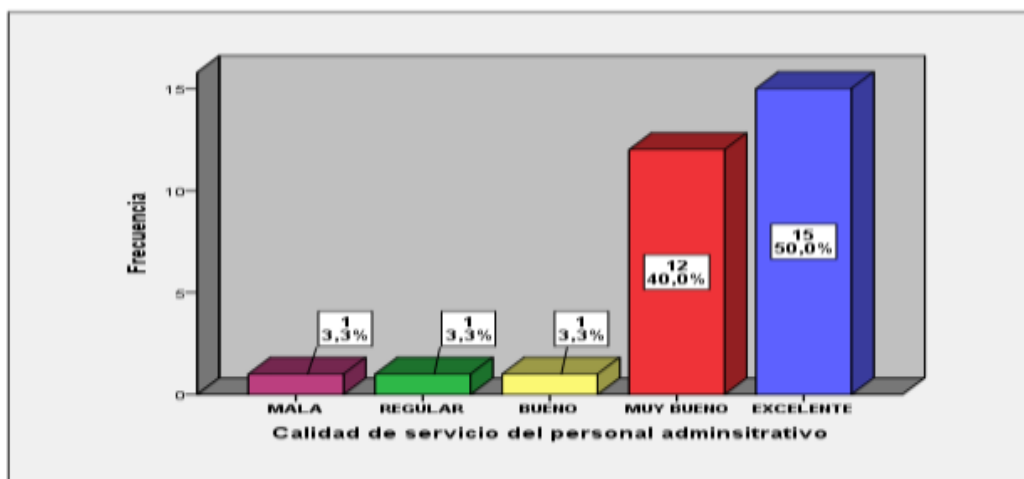
Interpretación:

De la tabla y figura 8, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio, es decir que el 40% dicen que aspectos tangibles de la variable calidad de servicio es muy bueno, 36.7% afirmaron que es excelente, 20% dijeron que es bueno y solo el 3.3% expresaron que es regular.

Tabla 9. Resultados de la dimensión calidad de servicio del personal administrativo

DIMENSIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	1	3,3%
	Regular	1	3,3%
	Bueno	1	3,3%
	Muy bueno	12	40%
	Excelente	15	50%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo Nº 2.



Fuente: Tabla N° 9.

Figura 9. Resultados de la dimensión calidad de servicio del personal administrativo

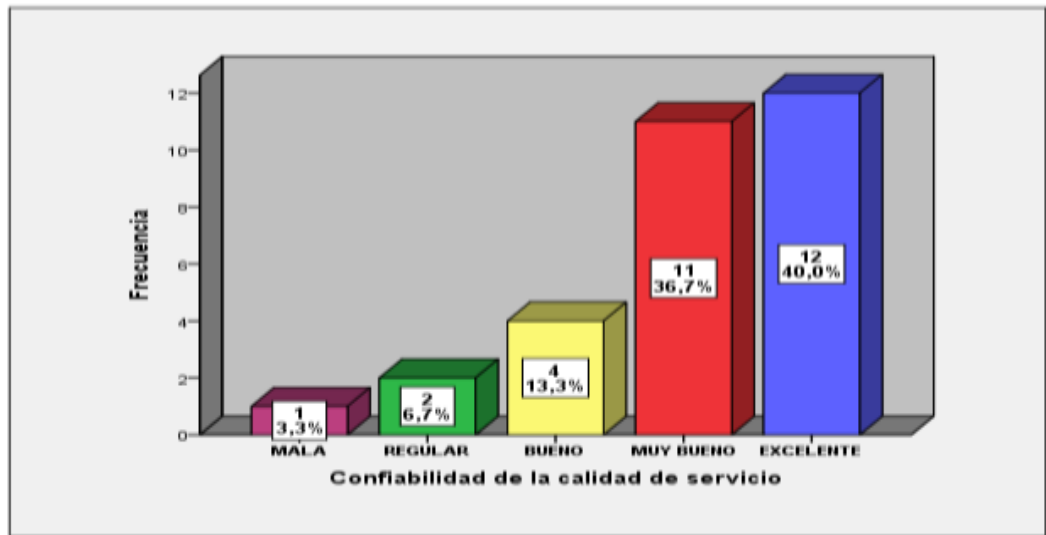
Interpretación:

De la tabla y figura 9, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión del personal administrativo de la variable calidad de servicio, es decir que el 50% dicen que el personal administrativo de la variable calidad de servicio es excelente, 40% afirmaron que es muy bueno y solo el 3.3% expresaron que es bueno, regular y mala respectivamente.

Tabla 10. Resultados de la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	1	3,3%
	Regular	2	6.7%
	Bueno	4	13,3%
	Muy bueno	11	36.7%
	Excelente	12	40%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 2.



Fuente: Tabla N° 10.

Figura 10. Resultados de la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio

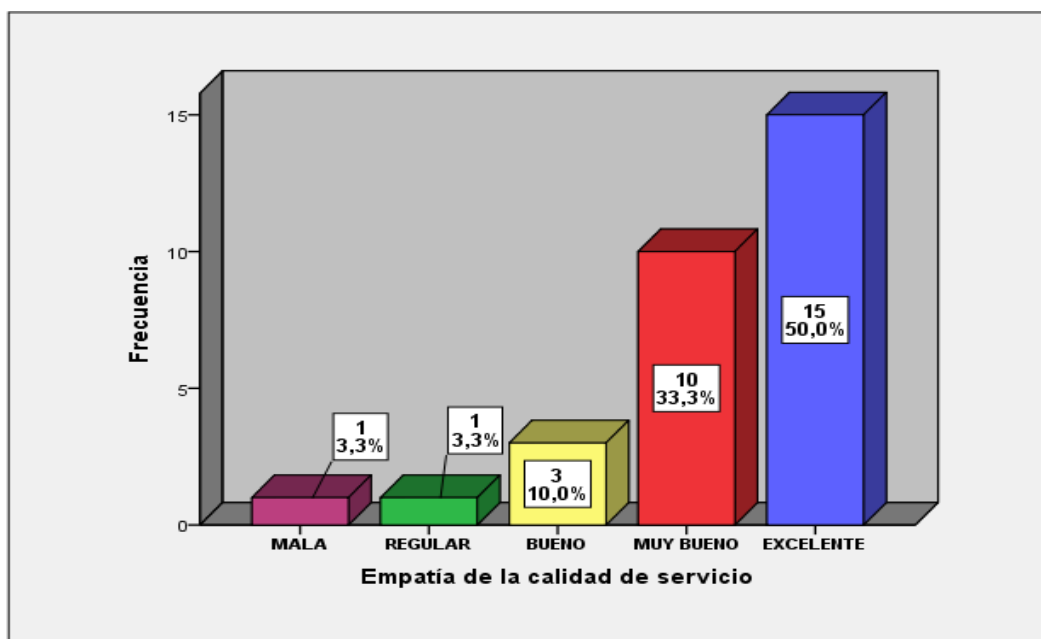
Interpretación:

De la tabla y figura 10, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio, es decir que el 40% dicen que la confiabilidad de la variable calidad de servicio de la variable calidad de servicio es excelente, el 36.7% afirmaron que es muy bueno, el 13.3% dijeron que es bueno, el 6.7% afirmaron que es regular y solo el 3.3% expresaron que es mala.

Tabla 11. Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio

DIMENSIÓN EMPATÍA		Frecuencia	Porcentaje
NIVELES	Mala	1	3,3%
	Regular	1	3,3%
	Bueno	3	10%
	Muy bueno	10	33.3%
	Excelente	15	50%
	Total	30	100%

Fuente: Anexo N° 2.



Fuente: Tabla Nº 11.

Figura 11. Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio

Interpretación:

De la tabla y figura 11, se puede apreciar los resultados favorables en cuanto a la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, es decir que el 50% dicen que la empatía de la variable calidad de servicio es excelente, el 33.3% afirmaron que es muy bueno, el 10% dijeron que es bueno y solo el 3.3% expresaron que es regular y mala a la vez.

4.1.2. Discusión y análisis de Resultados para responder las hipótesis

La prueba de hipótesis para esta investigación corresponde a la prueba de Rho de Spearman de correlación entre dos variables cualitativas ordinales, también se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por otro lado, los cálculos y resultados para las diferentes pruebas de hipótesis se obtuvieron haciendo el uso del Software Estadístico SPSS

24.0, y se tomaron decisiones de aceptación o rechazo concerniente a la hipótesis nula o alterna, de acuerdo al valor “p” obtenido, es decir si:

Si el valor “p” es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna o de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor “p” es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Variable 1 Clima Laboral y Variable 2 Calidad de Servicio.

Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la Variable 1 Clima Laboral y Variable 2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Variable 1 Clima Laboral	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Variable 1 Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,185
		Sig. (bilateral)	-	0,329
	N		30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,185	1,000
Sig. (bilateral)		0,329	-	
N		30	30	

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística

De la tabla 12, se observa el valor “p” asociado de 0.329 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman no fue significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación del clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 no es significativa.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión satisfacción con el trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio.

Tabla 13. Prueba de Hipótesis entre la dimensión satisfacción con el trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio

		Dimensión	Variable 2
Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Satisfacción con el trabajo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de	1,000
	Satisfacción con el trabajo	correlación	0,459
		Sig. (bilateral)	-
		N	30
	Variable 2	Coeficiente de	0,459
	Calidad de Servicio	correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,011	-
	N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística

De la tabla 13, se observa el valor “p” asociado de 0.011 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de investigación. **Es decir, la relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 es significativa.**

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión satisfacción con el salario y Variable 2 Calidad de Servicio.

Tabla 13. Prueba de Hipótesis entre la dimensión satisfacción con el salario y Variable 2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Satisfacción con el salario	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Satisfacción con el salario	Coeficiente de correlación	0,151
		Sig. (bilateral)	0,426
		N	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,426
		N	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 13, se observa el valor “p” asociado de 0.426 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba **Rho de Spearman** fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 2 de investigación. **Es decir, la relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 no es significativa.**

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión condiciones del trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio.

Tabla 14. Prueba de Hipótesis entre la dimensión condiciones del trabajo y Variable 2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión condiciones del trabajo	Variable 2 Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Dimensión condiciones del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,034
		Sig. (bilateral)	-	0,860
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,034	1,000
	Sig. (bilateral)	0,860	-	
	N	30	30	

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística

De la tabla 14, se observa el valor “p” asociado de **0.860** y es mayor a 0.05, lo cual la prueba **Rho de Spearman** fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 3 de investigación. **Es decir, la relación de las condiciones del trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 no es significativa.**

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión clima laboral con los compañeros y Variable 2 Calidad de Servicio.

Tabla 15. Prueba de Hipótesis entre la dimensión clima laboral con los compañeros y Variable 2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión clima laboral con los compañeros	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión clima laboral con los compañeros	Coeficiente de correlación	0,364
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística

De la tabla 15, se observa el valor “p” asociado de 0.048 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de investigación. Es decir, la relación con los compañeros y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 es significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- No existe relación significativa entre las variables clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, debido a los resultados que se observa en el valor “p” asociado de 0.329 es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman no fue significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis general de investigación, se define que clima laboral no influye en la calidad de servicios en los trabajadores.
- La relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 es significativa, se observa el valor “p” asociado de 0.011 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de investigación, lo que se demuestra que la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio se complementan.
- La relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa 2017 no es significativa el valor “p” asociado de 0.426 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 2 de investigación, la

satisfacción salarial no es preponderante para la calidad de servicios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la ULADECH fomentar permanentemente charlas y talleres que fortalezcan el clima institucional y de esta manera se de una mejora en la calidad de servicios de los trabajadores.
- Se recomienda a los directivos de la ULADECH seguir fomentando a través charlas y talleres la función de cada trabajador para seguir fortaleciendo la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución fortalezcan el clima institucional y de esta manera se dé una mejora en la calidad de servicios de los trabajadores.
- Se recomienda a los directivos de la ULADECH fomentar mejoras salariales que estimulen la productividad en el trabajo y por ende redunde en la calidad de servicio.
- Se recomienda que para el recojo de información el personal involucrado colabore con mayor atención debido a que la investigación que se llevó a cabo es importante para dar a conocer la insatisfacción a los niveles directivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). *La calidad del servicio*. Recuperado el 11 de Agosto de 2016, de <https://www.google.com.pe/#q=concepto+de+calidad+del+servicio+segun+autores>.
- Aguirre, I. (2013). *Teoría de relaciones humanas*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>.
- Arellano, A., & Carballo, B (2013). *Definiendo el alcance de una investigación, exploratoria, descriptiva, correlacionar o explicativa*. Recuperado el 04 de Agosto de 2017, de <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot..pe/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una-html>.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado el 05 de Agosto de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006/203/21.html>.
- Ávila, H. (2011). *Elementos tangibles*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/informes_finales_investigacion/noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CO NTENIDO.pdf.
- Barrios Ríos, J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Huehuetenango*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://biblico3.url.edu.gt/tesario/2014/01/01/barrios-jansie.pdf>.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *“incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1/05%20FECYT%20136%20TESIS.pdf>.

Colmenares, O. & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.html>.

Cortez, R. (2011). *El liderazgo en los directivos y su influencia en el clima organizacional del instituto de educación superior tecnológico "Huaycan" de Ate-Vitarte, Lima-2011*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.academia.edu/669407/ejemplo_tesis_LIDERAZGO.

Cruz, J. (2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

David, E. (2009). *Teoría general de sistemas de Ludwing Von Bertalanffy*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-sistemas-ludwing-von-bertalanffy/>.

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición**. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.psf>.

Eric, G. (1999). *Desarrollo organizacional e inteligencia organizacional*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.theodinstitute.org/articulos/17-desarrollo-organizacional_y_las_7_inteligencias/gerenciamiento.htm.

- García, M. (2008). *Organización*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/imk/garcia_c_ml/capitulo_2.html#.
- Gonzales, R. (2013). *El modelo Sevqual, análisis de la calidad de los servicios*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.pdcahome.com/4898/modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios/>.
- Heredia, J. (2007). *Introducción al lenguaje de la ciencia*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <http://inlencie.blogspot.pe/2007/10/tipos-de-investigacion.html>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. En J.M. Chacón (Ed.) México. Recuperado el 05 de Agosto de 2017, de <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collada-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigacion%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>.
- Ibarra, E. (2015). *La importancia de la gestión de organizaciones*. Recuperado el 14 de Julio de 2016, de <http://www.ucc.edu.co/prensa/2015/paginas/la-importancia-de-la-gestion-de-organizacion.aspx>.
- Iván, T. (2007). *Definición de organización*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>.
- Katherine, C. (2014). *Concepto de dirección*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://issuu.com/karolvaca/docs/concepto_de_direccion.docx.

- Labrador Martín, L. (2012). *Modelo jerárquico ultidimensional*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://eprints.ucm.es/20954/1/T34406.pdf>.
- Landini, F., Gonzales, V., & D,Amore, E. (2014). *Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n2/0102-311X-csp-30-2-0231.pdf>.
- Mayo, F. (2014). *Integración de los recursos tecnológicos*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/integracion-de-los-recursos-tecnologicos/>.
- Normas APA (2016). *Creación de cuestionarios para la metodología de la Tesis*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://normasapa.net/cuestionarios-metodologia-tesis/>.
- Olivera, J. (2010). *La tesina de Belgrano*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449_Olivera_Ryberg.pdf.
- Orellana, A. (2013). *Servuccion*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://servuccion1.blogspot.pe/2013/01/satisfaccion-cliente-antecedentesenlos.html>.
- Pérez, A. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>.
- Requena, V. & Serrano, G. (2007). *Calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talentos*. Recuperado el 14 de julio de 2016, de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.

Rosales, M. (2009). *Planeación*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.zonaeconomica.com/concepto-planeacion>.

Silva, R. (2011). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>.

Suerio, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>.

Tobarda, M. (2016). *Que es una política gerencial*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://prezi.com/16cu4jxkuhdc/que-es-una-politica-gerencial/>.

Tesis de investigación. (2011). *Tipos de investigación. Según: Ander – Egg, Hernandez y otros*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <http://www.tesisdeinvestig.blohost.net/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>.

Thompson, J. (2009). *Administración científica*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://administracionenteoria.blogspot.pe/2009/02/administracion-cientifica.html>.

Ulises, T. (2011). *Teoría clásica de la Administración – Henry Fayol*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://elpiscoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>.

Velandia, F., Ardón, N. & Jara, M. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1657-70272007000200008.

Yulosa, O. (2013). *Administración por objetivos*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de http://www.teoriasdelaadmionistracion113.blogspot.pe/2013/03/administracion-po-objetivos_9540.html.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: CLIMA LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el clima laboral en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	Cuentas con el ambiente físico adecuado para desarrollar tus actividades en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
02	Recibes un buen trato de los funcionarios y de los compañeros de trabajo en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
03	Estas predispuesto a realizar tus actividades en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa sin interesarte el horario que te asignan.					
04	El trabajo que desarrollas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos teóricos referentes a tu profesión.					
05	El trabajo que desarrollas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos.					
06	La remuneración que percibes en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa es equitativo en relación a tu desempeño laboral.					

07	La remuneración que percibes en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te permite satisfacer tus necesidades básicas y de tu familia.					
08	La remuneración que percibes en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te permite financiar otros estudios, como la especialización y el post grado.					
09	Consideras que la remuneración que percibes en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa debe ser sujeto a incremento por no guardar relación con lo que haces.					
10	Consideras que la remuneración que percibes en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa es racional por guardar relación con lo que haces.					
11	Durante tu permanencia como trabajador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te ha promovido capacitarte fuera de la ciudad de Pucallpa.					
12	Durante tu permanencia como trabajador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te facilita capacitarte dentro de la ciudad de Pucallpa.					
13	Existe un trato equitativo en el aspecto remunerativo entre el trabajador nombrado y contratado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
14	Existe un trato equitativo con la carga de trabajo entre el trabajador nombrado y contratado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
15	Mantienes una comunicación efectiva y fluida con todos los compañeros de trabajo en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
16	Te sientes motivado con tus compañeros de trabajo en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa ante el					

	desarrollo de cualquier actividad que ellos emprendan.					
17	Cuentas con la autonomía necesaria para la realización de tus labores en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa.					
18	El clima organizacional que se vive en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa es saludable y permite lograr los objetivos trazados.					
19	El comportamiento de muchos de los compañeros de trabajo en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te genera estrés.					
20	En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa ante los errores detectados se corrige al momento					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad de servicio que brinda la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados.					
02	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, está ubicado en el lugar adecuado.					
03	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, posee equipos informáticos y mobiliario de alta generación.					
04	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te muestran una vestimenta agradable.					
05	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, te ofrecen un trato cordial y buen comportamiento.					
06	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, desarrollan sus actividades con actitud positiva.					
07	Cuando vas por una consulta a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, los trabajadores ¿te muestran interés en responderte?					

08	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, tienen capacidad de respuesta rápida.					
09	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, muestran interés por conocer y solucionar los problemas de todos los usuarios.					
10	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.					
11	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, muestran amplios conocimientos en las funciones que desarrolla.					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.					
13	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, te brindan confianza.					
15	Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.					
16	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa te brinda bien el servicio a la primera vez.					
17	Los horarios de atención al usuario de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa son los adecuados.					
18	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, se esfuerza por conocer y atender tus necesidades.					

19	La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, hace suyo tus problemas planteados.					
20	En la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa observas un clima organizacional favorable entre los trabajadores.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El Clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación del clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación de la satisfacción con</p>	<p>Objetivo General: Conocer la relación del clima laboral y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017. Evaluar la relación de la satisfacción con el salario y la calidad de</p>	<p>Hipótesis General: La relación del clima laboral y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas: La relación de la satisfacción con el trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.</p>	Clima Laboral	Satisfacción Con el trabajo	Ambiente físico
					Trato
					Predisposición para el trabajo
					Desarrollo de conocimientos
				Satisfacción con el salario	Equitativo
					Satisface tus necesidades
					Aumento
				Condiciones de trabajo	Racionalidad
					Prestaciones de salud
			Capacitación		
			Trato equitativo		
			Con los compañeros	Ambiente de trabajo	
				Comunicación	
Motivación					
Clima organizacional					
Grado de estrés					
Calidad de Servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones			
		Equipos			
		Aspectos del personal			
		Materiales de comunicación			
		Disposición			

<p>el salario y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación con los compañeros y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017?</p>	<p>servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017. Calificar la relación de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017. Estimar la relación con los compañeros y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017.</p>	<p>La relación de la satisfacción con el salario y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa. La relación de las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa. La relación con los compañeros y la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, 2017 es significativa.</p>	<p>Personal Administrativo</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>Buena voluntad</p> <p>Comportamiento</p> <p>Apariencia física</p> <p>Desempeño confiable</p> <p>Inquietud</p> <p>Actitud</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Horario de atención</p> <p>Necesidad del usuario</p> <p>Necesidades particulares de los usuarios</p> <p>Atención a problemas planteados.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------