

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE TRANSPORTE
DE VALORES DE UNA EMPRESA DE
SEGURIDAD, TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Henry Jack Ochoa Pasapera
Irwin Daniel Osorio Fernandez

Asesor:

Ing. Carlos Enrique Mendoza Ocaña
<https://orcid.org/0000-0003-0476-9901>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Henry Elder Ventura Aguilar	18074679
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	María del Carmen D'angelo Panizo	17917596
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rosa Luz Dzido Marinovich	17851964
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Moreno Quintana Diana Talina. "El clima organizacional como factor determinante en el desempeño del factor humano de la Coordinación General de Revisión y Liquidación Fiscal", TESIUNAM, 2008 <small>Publicación</small>	2%
2	Submitted to Universidad de San Martin de Porres <small>Trabajo del estudiante</small>	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
4	Ramos Balderas José Eduardo. "Plan de intervención considerando el desarrollo organizacional, para el desempeño laboral de los empleados de la Constructora Gótica S.A. de C.V.", TESIUNAM, 2019 <small>Publicación</small>	1%
5	www.prosegur.cl <small>Fuente de Internet</small>	1%

DEDICATORIA

A Dios: Por ser mi mejor amigo... Por darme la fuerza y voluntad para seguir y concluir mi Carrera Profesional, por acompañarme siempre y guiar mis pasos en todo momento.

A mis padres: Rosa y Marco; por su amor, paciencia, confianza y apoyo Incondicional.

A mis hermanos: Cristian y Antonio; por su apoyo emocional, por sus palabras de aliento y buenos deseos.

A mi novia Ana Cecilia; por su amor, por su valioso apoyo y comprensión, por ser mi soporte y ayudarme a cumplir mis metas.

Irwin Daniel

A mi padre celestial: A quien le debo todo en la vida, por ser mi guía espiritual por el buen camino de la vida, por brindarme su amor incondicional y por nunca haberme abandonado.

A mis padres: Clara y Arcenio, por su ejemplo de sacrificio y esfuerzo.

A mi esposa Paola; por estar conmigo en tiempos de adversidad y prosperidad por brindarme su apoyo y amor incondicional.

A mis amados hijos: Angie, Andy, Arny, Daniela y Cielo; por ser la fuerza que me impulsa día con día a salir adelante, por ser lo mejor que me ha pasado en la vida

Henry Jack

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte:

En especial a la gran plana Docente de la Escuela de Administración que compartieron sus experiencias, conocimientos y que contribuyeron a nuestra formación académico profesional

A nuestro asesor:

Ing. Carlos Enrique Mendoza Ocaña por su predisposición permanente e incondicional para aclarar mis dudas por ser un guía importante para la realización del presente trabajo de investigación.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	6
Tabla de contenido	7
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Capítulo I: Introducción	11
Capítulo II: Metodología	28
Capítulo III: Resultados	33
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	40
Referencias	45
Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de trabajadores según área.....	29
Tabla 2: Nivel del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	33
Tabla 3: Nivel de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	34
Tabla 4: Nivel de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.....	35
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	36
Tabla 6: Pruebas de normalidad	37
Tabla 7: Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio	38
Tabla 8: Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la variable calidad de servicio.	39

Índice de figuras

Figura 1: Distribución del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.....	33
Figura 2: Distribución de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	34
Figura 3: Distribución de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	35
Figura 4: Distribución de las dimensiones de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo- correlacional con diseño no experimental. La población estuvo definida por los 128 trabajadores de las 5 áreas de la empresa de seguridad y la muestra por 55 trabajadores del área de transportes de valores de dicha entidad a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables: clima laboral y calidad de servicio. Se determinó la influencia entre ambas variables, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, donde se contrastaron las hipótesis y se concluyó que existe relación positiva fuerte ($r=0.714$; $p=0.000$) entre las variables, comprobando la influencia significativa del clima laboral en la calidad de servicio Así mismo se demostró que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la variable calidad de servicio.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, Calidad, Servicio

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día toda empresa busca ser más competitiva para poder alcanzar los estándares de este mundo globalizado, para ello se ven en la necesidad de crear estrategias que les permitan obtener una ventaja sobre sus competidores, esto abarca a las empresas que ofrecen productos como servicios. (Castro, 2010)

Para Pilligua & Arteaga (2019), dicha competencia llevó a poner más atención en un bien intangible y se podría decir que el más valioso como son sus colaboradores, por ello es de vital importancia ofrecerles un grato clima organizacional, pues de ellos dependerá la satisfacción laboral que estos perciban, dando como resultado el cumplimiento de las actividades asignadas con eficiencia y eficacia y esto conllevará al cumplimiento de metas de la organización.

Como se sabe, las instituciones en general cuentan con recursos para poder cumplir sus objetivos, dentro de estos recursos podemos encontrar los recursos físicos y humanos (Montoya & Boyero, 2016); los primeros permitirán crear las condiciones adecuadas para que el recurso humano pueda cumplir su labor, y todo en su conjunto son los que determina el clima organizacional de una institución (Mildred , 2008), este clima es un factor preponderante que influirá en el sentimiento de las personas, y como consecuencia de ello será posible lograr la motivación y compromiso de los trabajadores; es decir se logrará alcanzar un nivel de satisfacción laboral en el trabajador (Armijos, Bermúdez , & Mora, 2019).

Las empresas de hoy en día necesitan mantener un buen clima laboral la cual ayudará a generar una excelente calidad de servicio para los usuarios finales.

A nivel Mundial, la calidad de servicio es una de las variables que hoy en día, presenta importancia en la formulación de estrategias de marketing en las empresas y, al ofrecerla, proporciona una ventaja competitiva o puede ser utilizada como una herramienta para mantener una relación de largo plazo con el cliente (Kother & Keller, 2006)

La calidad es un aspecto de nuestra actividad que día a día va permitiendo realizarnos mejor: como empleados, integrantes de grupo de trabajo y como individuos, sin importar el ámbito en el que nos desenvolvamos.

La calidad del servicio, como se puede deducir, va más allá de la especificación del producto o cosa. Es buscar además las coincidencias con aquellas interpretaciones y premisas que las personas tengan de un servicio determinado. Lograr calidad es reducir o anular las seis brechas que crean discrepancias y, por tanto, exige trabajar activamente con los protagonistas del servicio: el usuario, el prestatario y la propia gerencia.

La empresa líder en el sector de la seguridad privada a través de soluciones integrales, es un proveedor de servicios globales de seguridad y cubre todas las necesidades de sus clientes en esa área, aportando soluciones integrales y asumiendo un papel de especialista en el análisis, diseño, planificación, operación y mantenimiento. Somos una empresa que está en constante evolución, al día de hoy ofrecemos una seguridad 360°: Consultoría, Vigilancia Activa, Control de Accesos, Televigilancia y Telecontrol, Protección Anti-intrusión, Gestión de Efectivo, Gestión de Cajeros, Logística de Valores, Protección Contra Incendios y Seguridad residencial y PYMES. (PROSEGUR, 2022)

Se presenta el problema motivo de la investigación en el cambio de actitud de los trabajadores del área de Transporte de Valores y las sorprendidas quejas por el mal servicio que están realizando por parte de los clientes; la poca atención, poca amabilidad, desinterés por lograr los objetivos de la organización las cuales pueden traer como consecuencia la pérdida de clientes. Hoy en día se ha escuchado hablar de un pésimo trato a los clientes y por ende pésimo servicio.

Ahora si analizamos tantos casos que pasan a diario en diferentes organizaciones sería ¿un cliente al cual se le dio una mala atención regresaría al mismo lugar donde fue atendido? La respuesta a esta pregunta sería un no rotundo, un cliente mal atendido, o maltratado verbalmente no regresaría al mismo lugar donde se le atendió por el simple hecho que somos personas emocionales y la pregunta para comprender este comportamiento es buscar el origen y ¿de qué manera influye el clima laboral en la calidad de servicio?

Se precisaron investigaciones de +índole internacional como apoyo a la comprensión de tema; así tenemos a: Sotelo & Figueroa (2017) establecieron como propósito de su investigación determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta. El cuestionario “Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro” se aplicó en el segundo semestre del año 2014 a los docentes y administrativos. Se utilizó la técnica de análisis estadístico de regresión lineal simple; se revisó la validez y ajuste del modelo; se propuso una ecuación de regresión y se realizó el análisis de supuestos.

Se concluye que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.

A nivel nacional se tomó en cuenta las siguientes investigaciones:

Espinoza (2019) en su investigación: “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018” buscó establecer la existencia de la correlación entre las variables en estudio, para ello planteó el estudio desde un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional desde la perspectiva de los estudiantes. La muestra fue de 671, obtenido a través de un muestreo aleatorio simple. Los resultados fueron descritos y sometidos al análisis estadístico de la prueba de correlación de Spearman. A partir de ello, se concluyó con un $Rho = 0,463$ que hay correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. También, se registró que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo. No obstante, se registraron deficiencias en la labor del personal administrativo.

Castro (2018) en su investigación titulada: “Clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018”, tiene como objetivo principal describir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. Los modelos usados para la realización de los instrumentos de investigación, los cuestionario, aplicados a los 46 mozos y azafatas, dependieron de las variables, para la variable clima laboral se usó el modelo dado por Sudarsky (1977) nombrado como Test de Clima Organizacional conocido también como TECLA, así mismo, para la variable calidad de servicio se trabajó con el modelo de Zeithmal, Parasuraman y Berry (1988) conocido como el modelo Service Quality

o SERVQUAL. La investigación desarrollada es de diseño no experimental, el tipo de diseño es transversal o transeccional y su enfoque es cuantitativo. En conclusión, se determinó que entre ambas variables existe una correlación negativa muy baja, el resultado se obtuvo gracias al coeficiente de correlación de Rho Spearman que dio como resultado el valor de -0.157 con un nivel de significancia de 0.298 por lo cual se aceptó la hipótesis nula (H0) que menciona la no relación entre la variable clima laboral y calidad de servicio y se rechazó la hipótesis alterna (H1) que afirmaba la relación entre ambas variables.

Alberca & Valentín (2017)) en su investigación titulada: “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación”, tiene como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta a una población constituida por 350 trabajadores del Ministerio de Educación. Al calcular el tamaño de la muestra se trabajó finalmente con 184 personas. En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos el cuestionario que constó de 18 ítems de tipo cerrado, los mismos que se vaciaron en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X², la hipótesis general alternativa queda aceptada.

Segura (2016) en su estudio “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. – Chiclayo, planteó como objeto de estudio determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio. La indagación es de modelo descriptiva - correlacional - propositiva. Se utilizó para la obtención de la información dos encuestas, una dirigida a los trabajadores con una población de 25 y otra dirigida a los clientes con una población de 300, se sometió a la regla por considerarse representativa. El diseño de la exploración es cuantitativa - no experimental y su método analítico. el coeficiente de correlación de Pearson arrojó ($r=0,827$) lo cual indica que existe influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio se concluyó que hay influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa TAI LOY S.A – CHICLAYO. Y se recomendó proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para acrecentar la calidad del servicio en los trabajadores en Tai Loy S.A.

A modo nacional se menciona a: Cabosmalón & Cortés (2022) en su trabajo de investigación buscaron determinar el grado de relación entre el Clima organizacional y la Calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. El tipo de investigación fue no experimental con diseño metodológico descriptivo correlacional, muestreado a 49 trabajadores administrativos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. La técnica fue la encuesta, se aplicaron dos cuestionarios; uno de clima organizacional (27 ítems) y el otro de Servicio de Calidad (31 ítems). Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre las variables en estudio, corroborado por el nivel de significancia menor a 0.05 del Rho de Pearson.

En cuanto a la variable Clima organizacional se puede definir según Chiavenato (2000) como “Al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”.

Del mismo modo Dressler (2003) considera que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Así mismo, Rodríguez (2005) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Por todo lo expuesto anteriormente por los diferentes autores se puede afirmar que el clima laboral es el ambiente que los colaboradores perciben dentro de una organización, abarca desde un factor tangible como el ambiente físico hasta lo intangible como actitudes y trato entre compañeros.

Como características del Clima Organizacional, se cita a Goncalvez (2000), quien menciona que a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina

Título Influencia del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021

el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

- El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

- Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Según el autor divide las características del clima organizacional en externas e internas, así mismo indica que intervienen las actitudes de sus integrantes por lo que la estabilidad o inestabilidad puede ser de periodo temporal, pero cuando dicha estabilidad es permanente es donde marca una diferencia entre ella y su competencia, pues todos forman parte de un sistema

Respecto a los objetivos del Clima organizacional, Rodríguez (2005), afirma que el análisis del clima organizacional tiene como objetivo descubrir un conjunto de atributos que son producto de la estructura de la organización, los procesos institucionales y la conducta de los colaboradores cuyo impacto es significativo en el desempeño de la gestión y sus resultados de toda organización.

El clima, junto con las estructuras y características o dimensiones organizacionales y los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

Para Rodríguez el objetivo del clima organizacional radica en estudiar a profundidad los componentes que intervienen en la estructura, procesos y conducta de los colaboradores, ya que son parte de un sistema relacionado entre sí.

Para Palma (2004), el clima organizacional se divide en las siguientes dimensiones:

- Realización Personal (Autorrealización): Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro
- Involucramiento Laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma
- Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.

Según Guillen (2003), los factores que afectan el clima organizacional son:

- Factores Jerárquicos: son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir.

Factores Estructurales: una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización.

- Factores Estratégicos: cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización.

Como se detalla, el clima organizacional está conformado por factores que permiten alcanzar una percepción positiva o negativa de ésta. Cabe recordar que toda organización siempre mantendrá un tipo de personalidad distinta a otra, conllevando a los trabajadores percibir su entorno laboral según la jerarquía, la estructura y la estrategia blindada en la organización.

De la variable Calidad de servicios, expresa Juran (1993) que la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Según Abadi (2004) Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Según Gaither (2000) “La calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas.”

Según Grönroos (1997) servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios, o los recursos o bienes físicos o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente.

Según Abadi (2004), se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Según Zeithaml (2000), servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua, aseo, teléfono, telégrafo, correo transporte, educación, sanidad y asistencia social. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

Según Stanton, Etzel & Walker (2004), definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores esta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia).

Los modelos más aceptados para la medición de la calidad desde la perspectiva del usuario son:

- Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff
- Modelo de Gronross
- Modelo SERVQUAL.

Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff.

El usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (servicio que es la razón de la existencia de la institución) como a los servicios periféricos. En tal sentido, para evaluar la calidad del servicio el usuario puede optar por una de las siguientes alternativas

- a) Seleccionar un único atributo de referencia. El que el usuario considere más importante, asignándole mayor peso específico. (Si un usuario acude al establecimiento en estudio su principal expectativa será, la buena custodia de su vehículo).
- b) Seleccionar un atributo determinante, con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción. (Si un usuario acude al establecimiento en estudio con la misma necesidad, podría tener como

Título Influencia del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021
expectativa un buen servicio, pero además encontrar un ambiente moderno y seguro, etc.)

Modelo de Gronross (1984)

Propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- a) Calidad Técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del usuario. Su aparición se basa en las características inherentes al servicio (Horario de apertura, rapidez de paso por caja, etc.).
- b) Calidad Funcional, (también conocida como Calidad relacional), que resulta de la forma en que se presta el servicio al usuario (Comportamiento de las cajeras).
- c) La percepción del usuario en relación a la institución, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los factores anteriores).

Según este modelo la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el usuario constituye el fundamento de la calidad. En síntesis, la calidad de servicio tiene como valor predominante la satisfacción del usuario y se definiría como la minimización de la distancia entre las expectativas del usuario con respecto al servicio y la percepción de este posterior a su utilización

Modelo de SERVQUAL (1985).

Los autores proponen la existencia de una calidad esperada (expectativas) y una calidad percibida (percepciones), basados en factores que implican ausencia de calidad:

El primer paso (y, probablemente el más importante) para la prestación de servicios de calidad es conocer las expectativas de los usuarios externos.

Dimensiones del SERVQUAL

1. Aspectos o elementos tangibles (T): Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad (RY): Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.

La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc.

Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera.

3. Sensibilidad o capacidad de respuesta(R): El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.
4. Seguridad (A): Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
5. Empatía (E): Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye el clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021?

1.3. Objetivos

General

Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.

Específicos:

- Identificar los niveles del clima laboral en los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021
- Identificar los niveles de calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021

➤ Relacionar las dimensiones del clima laboral y la calidad de servicio en los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021

1.4. Hipótesis

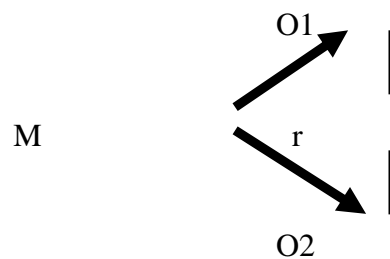
El clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El estudio es no experimental, ya que no existió manipulación activa de alguna variable y en los que sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, 2010)

Se trata de un diseño correlacional transversal, que consiste en recolectar datos en un sólo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado, no se manipulan intencionalmente una o más variables para ver su efecto sobre otras variables (Hernández, 2010)

El esquema del diseño utilizado es el siguiente:



Donde:

M: Trabajadores de la empresa de seguridad

O1: Clima laboral

O2: Calidad de servicio.

r : Relación

Población

La población está conformada por los 128 trabajadores de las 5 áreas de la empresa de seguridad, tal y como se detalla a continuación.

Tabla 1

Distribución de trabajadores según área

ÁREA	N de trabajadores
Servicios externos	36
Tesorería	32
Transportes de valores	55
Administración	4
Gerencia	1
TOTAL	128

Nota: Datos proporcionados por la empresa

Muestra

La muestra está conformada por los 55 trabajadores del área de transportes de valores.

Para obtener la muestra se consideró un muestreo no probabilístico por conveniencia, por la accesibilidad a la toma de datos.

Técnica

La técnica utilizada en el presente estudio de investigación es la encuesta.

Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán:

Para la variable clima laboral se utilizó el cuestionario elaborado por la Lic. Sonia Palma Carrillo debidamente validado y confiable para la recolección de datos, el cual está estructurado en base a cinco dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, cada con 10 preguntas que en su conjunto suman 50 ítems, las opciones de respuesta fueron de tipo Likert: Ninguno (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4) y todo o siempre (5).

Así mismo se hizo uso del cuestionario del método SERVQUAL para medir la variable calidad de servicio, el cual se divide en 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, con 4 ítems cada uno en tanto las dimensiones: fiabilidad y empatía contienen 5 ítems cada; las opciones de respuesta fueron de tipo Likert desde nunca a siempre.

Procedimiento

Se definió el total de trabajadores por área para establecer la población y determinar la muestra a la que se le aplicará los dos cuestionarios diseñados para recoger información puntual y pertinente para dar cobertura a las necesidades de los objetivos, se solicitó el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos, luego se coordinó con los colaboradores del área de transportes de valores para la recolección de datos, explicándoles la importancia del estudio y de su participación, se tomó en cuenta a los colaboradores que de manera voluntaria decidieron participar de la investigación y que estuvieron presente en el momento de la recolección de los datos.

Luego se procedió a crear una base de datos ordenada en el programa Microsoft Excel para el posterior análisis de la estadística descriptiva, plasmada en tablas de distribución y figuras estadísticas, lo que dio paso a los resultados que determinaron la situación actual de las variables: clima laboral y calidad de servicio.

Así mismo se realizó la estadística inferencial con ayuda del software estadístico SPSS, donde se verifico la correlación con la prueba estadística Rho de Spearman.

Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación tendrá en consideración los principios y valores éticos que demanda el tipo de estudio a realizar, como el de protección a la persona, lo que quiere decir que todos los sujetos partícipes de este estudio tendrán completa protección de sus derechos fundamentales. También se respetó el derecho a estar informado de los

participantes del estudio sobre el desarrollo y finalidad del trabajo de investigación y tendrán total libertad para elegir si desean ser parte del estudio.

De igual manera, otro principio ético a siempre tener presente durante el desarrollo de la investigación es el de la justicia, es decir, los participantes serán tratados equitativamente. Y por último se mantendrá una integridad científica, lo que quiere decir que el investigador evitará a toda costa en todo aspecto cualquier tipo de engaño al momento de realizar y redactar el trabajo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Niveles del clima laboral

Tabla 2

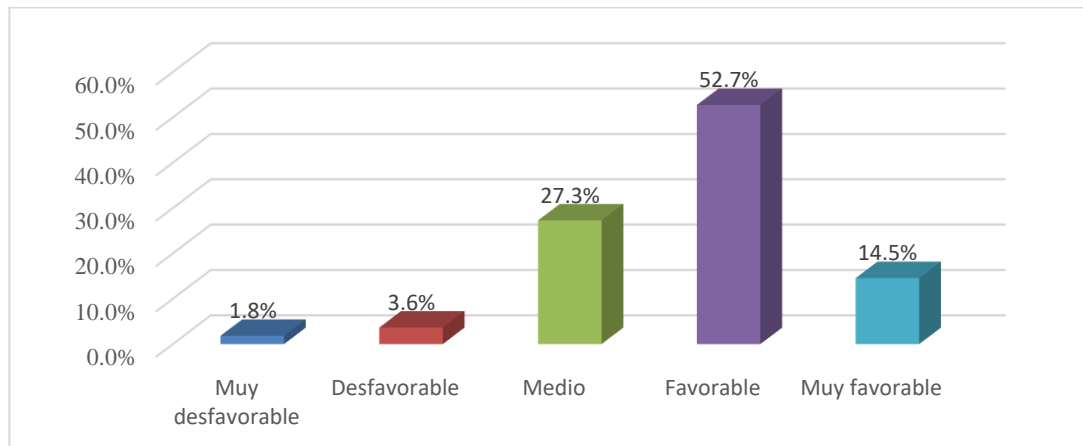
Nivel del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.

Nivel	n	%
Muy desfavorable	1	1.8%
Desfavorable	2	3.6%
Medio	15	27.3%
Favorable	29	52.7%
Muy favorable	8	14.5%
Total	55	100.0%

Nota: Datos obtenidos por los investigadores

Figura 1

Distribución del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.



Nota: tabla 2

Se puede apreciar en la tabla 2 y gráfico 1 el que el nivel predominante en el clima laboral percibido por los trabajadores de la empresa de seguridad es favorable con el 52.7%, sin embargo, existe un 27.3% que percibe el nivel en medio, lo que significa que aún quedan medidas correctivas y/o preventivas que implementar para mejorar la percepción de los colaboradores del área de transporte de valores.

Tabla 3

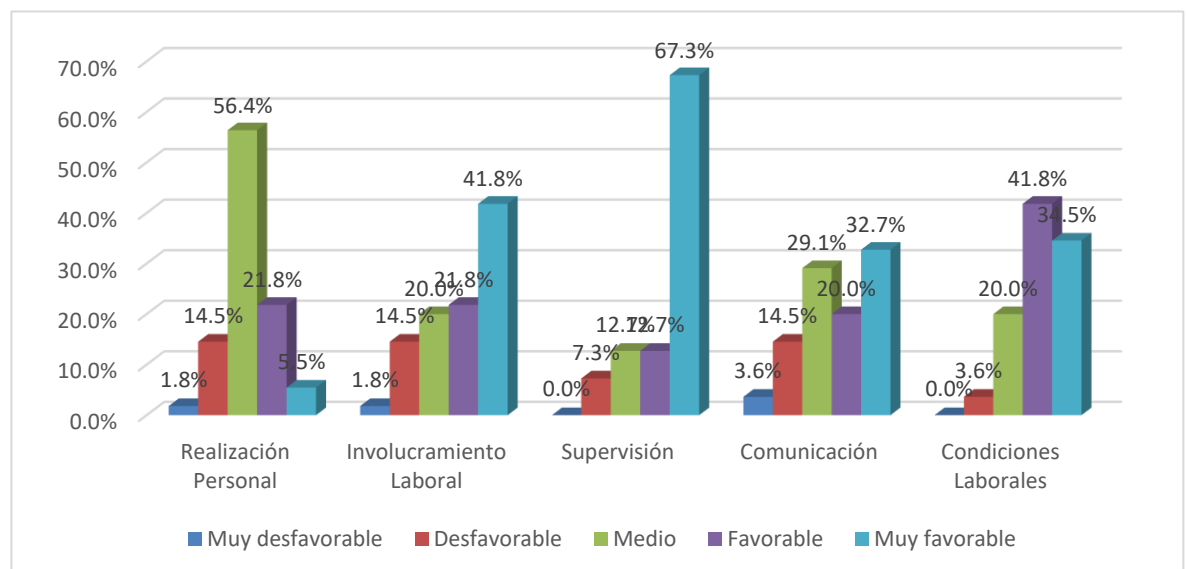
Nivel de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.

Nivel	Realización Personal		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy desfavorable	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%
Desfavorable	8	14.5%	8	14.5%	4	7.3%	8	14.5%	2	3.6%
Medio	31	56.4%	11	20.0%	7	12.7%	16	29.1%	11	20.0%
Favorable	12	21.8%	12	21.8%	7	12.7%	11	20.0%	23	41.8%
Muy favorable	3	5.5%	23	41.8%	37	67.3%	18	32.7%	19	34.5%
	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota: Datos obtenidos por los investigadores

Figura 2

Distribución de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.



Nota: tabla 2

3.2. Niveles de calidad de servicio

Tabla 4

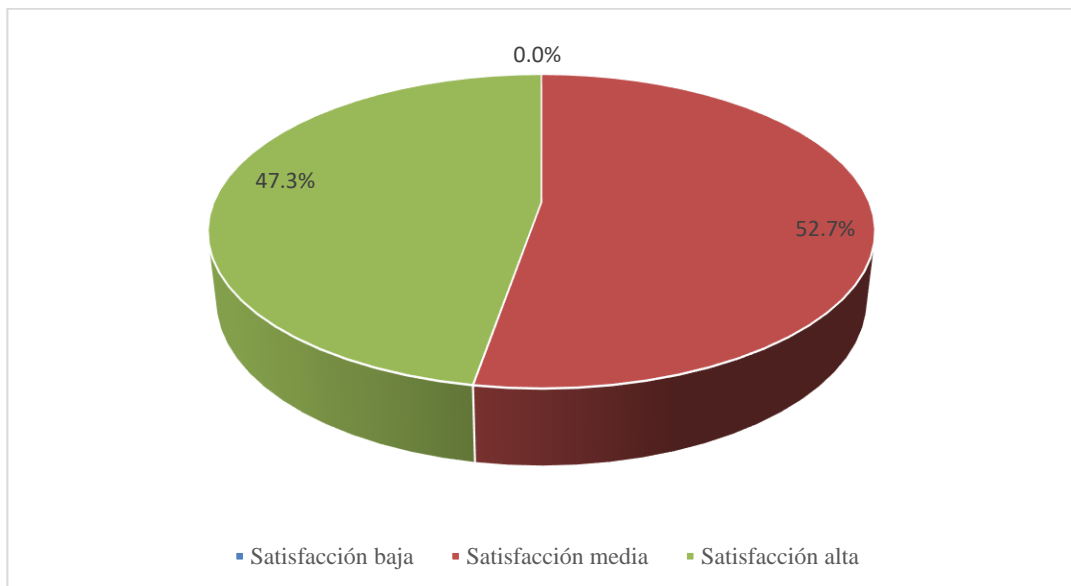
Nivel de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.

Nivel	n	%
Satisfacción baja	0	0.0%
Satisfacción media	29	52.7%
Satisfacción alta	26	47.3%
Total	55	100.0%

Nota: Datos obtenidos por los investigadores

Figura 3

Distribución de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.



Nota: tabla 4

Se puede apreciar en la tabla 4 y gráfico 3 e1 que el nivel de la calidad de servicio es percibido por los trabajadores de la empresa de seguridad con una satisfacción media con el 52.7%, sin embargo, existe un 47.3% que percibe una satisfacción alta.

Tabla 5

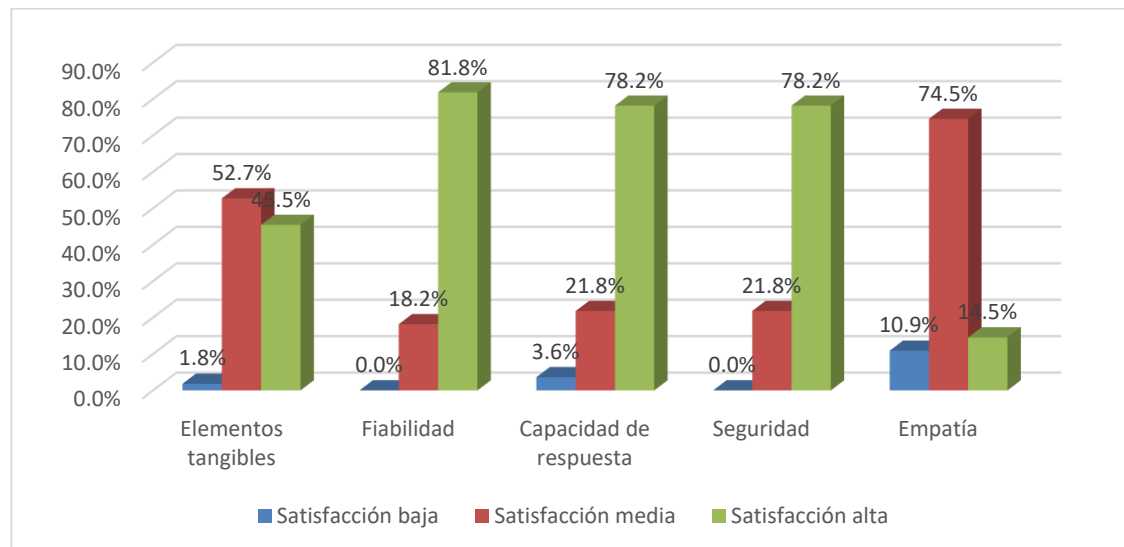
Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción baja	1	1.8%	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%	6	10.9%
Satisfacción media	29	52.7%	10	18.2%	12	21.8%	12	21.8%	41	74.5%
Satisfacción alta	25	45.5%	45	81.8%	43	78.2%	43	78.2%	8	14.5%
	55	100%	55	100%	57	104%	55	100%	55	100%

Nota: Datos obtenidos por los investigadores

Figura 4

Distribución de las dimensiones de la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021.



Nota: tabla 5

3.3. Relación de los niveles del clima laboral y de la calidad de servicio.

Prueba de normalidad:

Para determinar la prueba estadística a trabajar se sometió a las variables a la prueba de normalidad, cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 6: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA	.109	55	.155
CALIDAD	.169	55	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors
Salida del SPSS V.25

Dado que estamos trabajando con una muestra mayor a 50 datos tomamos en cuenta la significancia dada por los autores: Kolmogorov y Smirnov resolviendo trabajar con una prueba no paramétrica (Spearman)

Estadística inferencial:
Contrastación de hipótesis

H₀: No existe influencia significativa del clima laboral en la calidad de servicio

H₁: Existe influencia significativa del clima laboral en la calidad de servicio

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀;

Si $p < \alpha$, se rechaza H₀ y se acepta H₁

$p = \text{sig. (tabla)}$

$\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 7: Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio

		CALIDAD	
		Coefficiente de correlación	,714**
Rho de Spearman	CLIMA	Sig. (bilateral)	.000
		N	55

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

En la tabla 7 se determina la relación entre las variables: clima laboral y la calidad de servicio, dado que la significancia es 0.000 se opta por rechazar H₀ y aceptar la H₁, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de 0.714 expresa una relación positiva fuerte y altamente significativa entre las variables en estudio.

H₀: No existe influencia significativa entre las dimensiones del clima laboral y la variable calidad de servicio.

H₁: Existe influencia significativa entre las dimensiones del clima laboral y la variable calidad de servicio.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀;
 Si $p < \alpha$, se rechaza H₀ y se acepta H₁
 $p = \text{sig. (tabla)} \quad \alpha = 0.05$

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 8: Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la variable calidad de servicio.

		CALIDAD	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,313*
	Realización Personal	Sig. (bilateral)	.020
		N	55
		Coefficiente de correlación	,752**
	Involucramiento Laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	55
		Coefficiente de correlación	,449**
	Supervisión	Sig. (bilateral)	.001
		N	55
		Coefficiente de correlación	,368**
	Comunicación	Sig. (bilateral)	.006
		N	55
		Coefficiente de correlación	,457**
	Condiciones Laborales	Sig. (bilateral)	.000
		N	55

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

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

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones:

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones que ocasionaron un gran impacto en la ejecución de la misma. La más resaltante fue la aplicación de los instrumentos de recolección de datos debido al horario de los colaboradores que conformaron la muestra, así mismo el tiempo de la aplicación, pues debieron llegar unos minutos antes de empezar su jornada laboral, otros colaboradores se tomaron un tiempo en su horario de receso. Sin embargo, dichos contratiempos fueron superados con éxito.

Interpretación comparativa:

Un adecuado clima laboral dentro de una organización es de suma importancia pues aumenta el rendimiento de la empresa, se fomentan el liderazgo positivo y la igualdad de oportunidades y los colaboradores desarrollan autonomía dando como resultado a las empresas que se dedican a brindar servicios una alta calidad de los mismos.

Al realizar el análisis de datos obtenidos mediante los cuestionarios y dando respuesta al objetivo específico 1, se pudo determinar que el nivel del clima laboral predominante fue el favorable con el 52.7%, y un 14.5% de muy favorable, lo que nos por resultados que el 67.3% de los colaboradores que fueron parte de la muestra percibe un buen clima laboral y en su conjunto, el 32.7% califican la variable con los niveles de: muy desfavorable (1.8%), desfavorable (3.6%) y medio (27.3%), a diferencia de éstos resultados se manifiesta Espinosa (2019) quien comenta acerca del clima organizacional en un servicio educativo que se registraron deficiencias en la labor del personal administrativo y es de vital

importancia que toda empresa perciba un buen clima organizacional pues tal como indica Chiavenato (2000) “El clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”, dichas propiedades motivacionales hacen referencia a las percepciones del trabajo, el ambiente físico y las relaciones interpersonales tal como lo afirma Rodríguez (2005), cuando un colaborador se siente motivado y la percepción de su ambiente de trabajo es agradable, demostrará cierto grado de compromiso con sus actividades laborales.

Al verificar los resultados que responden al objetivo específico 2 se encontró que el 52.7% manifiesta que la calidad de servicio que se brinda tiene un nivel medio, sin embargo, el 47.3% afirma que la satisfacción percibida por el servicio es alta. Este resultado se contrasta con el obtenido por Espinosa (2019) quien registró que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio. Cabe destacar que un servicio se brinda para satisfacer alguna necesidad de la sociedad, como lo afirma Abadi (2004) y Zeithaml (2000).

Para responder al objetivo 3 que verifica las correlaciones entre dimensiones y variable, previamente se desarrolló la prueba de normalidad y se decidió en base al nivel de significancia de Kolmogorov - Smirnov y se optó por la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, tal como fue el caso de las investigaciones de Espinosa (2019) y Castro (2018). El coeficiente de correlación de Spearman dio un valor de 0.714 y un nivel de significancia de 0.000, lo que advierte la presencia de una relación positiva fuerte y altamente significativa entre las variables en estudio, lo que permitió afirmar que existe relación significativa del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transporte de valores de una empresa de seguridad de la ciudad de Trujillo en el año 2021, del mismo modo

concluyeron Sotelo & Figueroa (2017) quienes señalaron que la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior es positiva. Así mismo se manifiestan los resultados de Espinosa (2019) sobre la existencia de una correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King.

Por su parte Alberca y Valentín (2017) en su investigación concluyó que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. A su vez, Segura (2016) halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,827 lo cual indica que hay influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. en la ciudad de Chiclayo. Caso contrario a los resultados encontrados en la presente investigación se manifiesta Castro (2018) quien determinó que entre ambas variables existe una correlación negativa muy baja, el resultado se obtuvo gracias al coeficiente de correlación de Rho Spearman que dio como resultado el valor de -0.157 con un nivel de significancia de 0.298 por lo cual se aceptó la hipótesis nula (H0) que menciona la no relación entre la variable clima laboral y calidad de servicio y se rechazó la hipótesis alterna (H1) que afirmaba la relación entre ambas variables. Por su parte, Cabosmalón & Cortés (2022) también verificaron la relación entre Clima organizacional y la Calidad de servicio, direccionado al personal administrativo Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre las variables en estudio, corroborado por el nivel de significancia menor a 0.05 del Rho de Pearson.

Implicancias:

De acuerdo a las implicancias prácticas, se demuestra la existencia de una relación positiva y de intensidad fuerte entre el clima laboral y la calidad de servicio. Estos resultados

darán paso a la creación de alternativas de solución para mejorar el clima en el que desarrollan las actividades laborales y así se pueda percibir en una mejor calidad de atención que brinden.

De acuerdo a la implicancia teórica, se pone de manifiesto información actualizada sobre las variables en estudio, dando una explicación detallada de ambas con el valioso soporte de los diversos autores y los modelos teóricos, así también se detallan los antecedentes que hicieron contraste en sus objetivos propuestos.

Como implicancia metodológica el presente estudio se ubica como el pionero en la unidad de estudio sobre las variables, también propone dos instrumentos ya validados por autores reconocidos.

Después del análisis de los datos, se puede concluir que:

Existe influencia significativa del clima laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo, 2021 dado el coeficiente de correlación de 0.714 y el nivel de significancia de 0.000 se expresa una relación positiva fuerte y altamente significativa propiciando la afirmación de que si el clima laboral mejora, también lo haría la calidad de servicio.

El clima laboral en los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo en el año 2021 es percibido en un nivel favorable (52.7%). Al realizar el análisis de las dimensiones, se puede afirmar que en la realización personal es caracterizado por el nivel medio (56.4%), el involucramiento laboral se muestra muy favorable en un 41.8% al igual que la supervisión (67.3%), así como la comunicación (32.7%), por su lado las condiciones laborales se manifiestan en el nivel favorable en el 41.8% de los colaboradores.

La calidad de servicio en los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo en el año 2021 es percibido con satisfacción media (52.7%). Al realizar el análisis de las dimensiones, se corrobora que la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad son percibidas por una alta satisfacción, en tanto la dimensión de elementos tangibles se ve expresada por una satisfacción media.

Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del clima laboral: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y la variable calidad de servicio en los trabajadores del área de transportes de valores de una empresa de seguridad, Trujillo en el año 2021, pues el nivel de significancia para las cinco relaciones es menor a 0.005.

Referencias

- Abadi, M. (2004). *La calidad del servicio*. . Buenos Aires-Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Alberca , E., & Valentín, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Armijos, F., Bermúdez , A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*,, p.163-170.
- Cabosmalón, J., & Cortez, A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de una universidad privada de Trujillo*. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo.
- Castro, E. (2010). *Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas*. España: Universidad de Oviedo.
- Castro, P. (2018). *Clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.

Chavénato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Colombia: McGraw Hill.

Dressler, G. (2003). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Editorial Prentice/Hall International.

Espinoza, L. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Gaither, N. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad*.

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing.

Grönroos, C. (1997). *Value-driven relational marketing: From products to resources and competencies*.

Gullén, M. (2003). *Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones*. La Habana - Cuba: Centro de Investigaciones Sociales.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Juran, J. (1993). *Manual de Control de la Calidad (cuarta edición)*. La Habana, Cuba: Editorial MES.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

Mildred, S. (2008). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías*. Colombia: Universidad del Norte.

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, p. 1-20.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.)*. Perú.

Phigda, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Colombia: Universidad El Bosque.

PROSEGUR. (15 de Octubre de 2022). *Compañía de Seguridad S.A.* Obtenido de https://www.prosegur.com.pe/b2b/cash-today?&utm_source=google&utm_medium=paid-search&utm_campaign=performance_cash_cash-today_Brand-Resto_prospecting&utm_term=Prosegur&utm_content=generic_html&&matchtype=e&device=c&keyword=prosegur&creative=628967476787&c

Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional.* . Editorial Alfa Omega.

Segura, J. (2016). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. – Chiclayo.* Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.* México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing.* México: McGrawHill.

Zeithaml, V. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science.

Anexos**ANEXO 1:****FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO- CLIMA ORGANIZACIONAL**

- Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual o colectiva
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Dimensiones de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

Nivel	DIMENSIÓN	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ANEXO 2

ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡EXITOS!

Ninguno o Nunca	1
Poco	2
Regular o Algo	3
Mucho	4
Todo o Siempre	5

CUESTIONARIO

1. Existen oportunidades de progresar en la empresa.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la empresa.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi área, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	

11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	
17. Los trabajadores están comprometidos con la empresa.	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. El supervisor o jefe expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	

34. La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la empresa	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la empresa	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

• **ANEXO 3: CALIDAD DE SERVICIO**

Se tuvo en cuenta los niveles de satisfacción de la calidad según modelo SERVQUAL en cada dimensión y el total.

Nivel	Dimensiones					TO TAL
	Ele mentos tangibles 4	Fiabil idad	Capa cidad de Respuesta4	S eguridad 4	E mpatía 5	Sat isfacción
Satisf acción Alta	15 -20	19-25	15-20	1 5-20	1 9-25	82- 110
Satisf acción Medio	9- 14	12-18	9-14	9 -14	1 2-18	52- 81
Satisf acción Baja	4- 8	5-11	4-8	4 -8	5 -11	22- 51