

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA R PROYECTOS S.A.C. PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Yanet Giovanna Tarazona Tenorio

Stefany Mirelly Avalos Alayo

Asesor:

Mg. Patrick Michael Villamizar Morales

<https://orcid.org/0000-0002-1733-9516>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Daniel Amadeo Robles Fabian	20724956
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Roberto Martin Gamarra López	43388320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Raúl Santiago Bacigalupo Lago	07785331
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

REPORTE DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
10	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A nuestros padres por su invaluable apoyo a nuestra familia, por sus consejos constantes a nuestros docentes, por sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater: La Universidad Privada del Norte, así como a nuestros docentes de la carrera de Administración, por sus sabias enseñanzas, quienes con su abnegado sacrificio formaron valores y conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
REPORTE DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS	53
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	80
REFERENCIAS	90
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características principales de los trabajadores	44
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de las dos variables.....	46
Tabla 3. Valores de escala Likert.	47
Tabla 4. Relación de expertos de validación.	48
Tabla 5. Consignación de categoría según el grado de coeficiente de alfa.	47
Tabla 6. Resultado de los coeficientes del Cronbach.	48
Tabla 7. Valoración de rangos para variables y dimensiones.....	51
Tabla 8. Característica cruzada entre sexo y edad de los trabajadores.....	53
Tabla 9. Tiempo laboral de los trabajadores.....	54
Tabla 10. Rango de frecuencia del CO de los trabajadores.....	55
Tabla 11. Rangos de frecuencia de la dimensión autonomía.	56
Tabla 12. Rangos de frecuencia de la dimensión cohesión.	57
Tabla 13. Rangos de frecuencia de la dimensión confianza.....	58
Tabla 14. Rangos de frecuencia de la dimensión apoyo.....	59
Tabla 15. Rangos de frecuencia de la dimensión reconocimiento.	60
Tabla 16. Rangos de frecuencia de la dimensión justicia.....	61
Tabla 17. Rangos de frecuencia de la dimensión presión.....	62
Tabla 18. Rangos de frecuencia de la dimensión innovación.....	63
Tabla 19. Rango de frecuencia de la CS.....	64
Tabla 20. Rangos de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.....	65
Tabla 21. Rangos de frecuencia de la dimensión fiabilidad.	66
Tabla 22. Rangos de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	67
Tabla 23. Rangos de frecuencia de la dimensión seguridad.....	68
Tabla 24. Rangos de frecuencia de la dimensión empatía.....	69

Tabla 25. Resultado de la prueba de normalidad.....	70
Tabla 26. Interpretación de correlación.....	71
Tabla 27. Resultado de correlación entre el CO y CS.....	71
Tabla 28. Resultado de correlación entre la autonomía y CS.....	72
Tabla 29. Resultado de correlación entre cohesión y CS.....	73
Tabla 30. Resultado de correlación entre confianza y CS.....	74
Tabla 31. Resultado de correlación entre apoyo y CS.....	75
Tabla 32. Resultado de correlación entre reconocimiento y CS.....	76
Tabla 33. Resultado de correlación entre justicia y CS.....	77
Tabla 34. Resultado de correlación entre presión y CS.....	78
Tabla 35. Resultado de correlación entre innovación y CS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Característica cruzada entre sexo y edad de los trabajadores.	53
Figura 2. Tiempo laboral de los trabajadores.	54
Figura 3. Rango de frecuencia del CO de los trabajadores.	55
Figura 4. Rangos de frecuencia de la dimensión autonomía.	56
Figura 5. Rangos de frecuencia de la dimensión cohesión.	57
Figura 6. Rangos de frecuencia de la dimensión confianza.	58
Figura 7. Rangos de frecuencia de la dimensión apoyo.	59
Figura 8. Rangos de frecuencia de la dimensión reconocimiento.	60
Figura 9. Rangos de frecuencia de la dimensión justicia.	61
Figura 10. Rangos de frecuencia de la dimensión presión.	62
Figura 11. Rangos de frecuencia de la dimensión innovación.	63
Figura 12. Barras de frecuencia de la CS	64
Figura 13. Rangos de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.	65
Figura 14. Rangos de frecuencia de la dimensión fiabilidad.	66
Figura 15. Rangos de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.	67
Figura 16. Rangos de frecuencia de la dimensión seguridad.	68
Figura 17. Rangos de frecuencia de la dimensión empatía.	69

RESUMEN

El principal objetivo que consigna el estudio fue determinar de qué manera el clima organizacional incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022. Para su desarrollo se debe seguir una metodología en el cual su tipología fue aplicada y de enfoque cuantitativo; respecto al nivel fue una correlacional con un corte transversal. La población estuvo conformada por los 56 trabajadores de la empresa R proyectos S.A.C., es decir, la totalidad de la población por lo que tomó la misma cantidad como muestra cumpliendo las mismas características de la población, respecto al muestreo fue censal. En cuanto a la técnica trabajada fue la encuesta y el tipo de instrumento fue el cuestionario a una escala Likert, en el cual se usaron 16 preguntas para la variable clima organizacional y 15 preguntas para la variable calidad de servicio. Adicional, para hallar la confiabilidad se usó la prueba de Alfa de Cronbach resultando en 0,938 para el clima organizacional y 0,953 para la variable Calidad de Servicio eso quiere decir que ambos instrumentos son confiables para su aplicación. Respecto a la comprobación de las hipótesis se tuvo que emplear la prueba de normalidad del cual se aceptó hipótesis alternativa que indicó que la estadística es no normal; en sentido se trabajó con la prueba Rho de Spearman. Se pudo comprobar que el clima organizacional incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao- 2022. Esto se debe a que el nivel de significancia (p-valor) fue del 0,000 y con ello se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, obteniendo de esa manera una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad de servicio, Reconocimiento, Capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The main objective of the study was determined in how the organizational climate affects the quality of service in the company R Proyectos S.A.C. constitutional province of Callao-2022. Its development had to follow a methodology in which its typology was applied and had a quantitative approach. Regarding the level, it was correlational with a cross section. The population was made up of the 56 workers of the company R Proyectos S.A.C., that is, the entire population, so the same amount was taken as a sample, meeting the same characteristics of the population with respect to sampling it was census. Regarding the technique used, it was the survey and the type of instrument was the questionnaire on a Likert scale, in which 16 questions were used for the organizational climate variable and 15 questions for the service quality variable. Additionally, to find reliability, the Cronbach's Alpha test was used resulting in 0.938 for the organizational climate and 0.953 for the Service Quality variable, which means that both instruments are reliable for their application. Regarding the verification of the hypotheses, the normality test had to be used, which accepted an alternative hypothesis that indicated that the statistics are not normal; in this sense, Spearman's Rho test was used. It was found that the organizational climate affects the quality of service in the company R Proyectos S.A.C. constitutional province of Callao-2022. This is because the level of significance (p-value) was 0.000 and with this the null hypothesis is rejected accepting the alternative hypothesis thus obtaining a very strong positive correlation

Keywords: Organizational climate, Service quality, Recognition, Responsiveness

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Para Guerrero et al. (2019) el clima organizacional afecta considerablemente la salud física y mental de todo el equipo de trabajo propiciando que no se alcance los objetivos planteados pues forma parte de uno de los factores clave de los procesos organizativos, así como en los resultados lo cual influye directamente en la calidad de servicio.

En tal sentido, en países de Europa se muestra un mínimo porcentaje equivalente a solo el 9 % de empleados pertenecientes a España que experimentan un excelente clima organizacional frente al porcentaje promedio de 14% que conforma el continente mientras América Latina y el Caribe en una evaluación efectuada del clima organizacional en los años 2014 y 2015 mostró una reducción en sus porcentajes de 2,25 % dejando las siguientes cifras 78,90 % a 76,65 % siendo los países que consiguieron los puntajes más elevados República Dominicana con un 81.35 % seguido por Honduras 79,38% y por último Ecuador con 78,79% debido a factores como la capacitación, trabajo en equipo y compañerismo evidenciados por lo que cada vez se incrementan las organizaciones tales como la región Caribe colombiana que buscan satisfacer toda necesidad del trabajador logrando así optimizar la capacidad productiva (Ríos et al., 2023).

Por otro lado, en Latinoamérica las empresas no dan relevancia a la experiencia de los clientes y la calidad de servicio brindada ocasionando procesos lentos en cuanto a servicio al cliente y sin llegar a satisfacerlos; en ese sentido, en la actualidad no es imprescindible para muchas empresas a diferencia de países como Europa y Estados Unidos donde la base del éxito es la buena gestión de la calidad y la eficiencia continua en cada uno

de sus procesos de modo que los latinoamericanos tienen una perspectiva muy desfasada de la satisfacción del cliente aun siendo esta área la más vital para que un negocio subsista en el mercado (Bernal,2015). Es así que muchas empresas dan por sentado que si proveen los materiales básicos de trabajo al trabajador será suficiente para que efectúe una buena labor (Fernández, 2020).

Por ello, las organizaciones se enfrentan a constantes competencias del mercado por lo que es necesario se encuentre en perfectas condiciones desde el interior para ofrecer un servicio adecuado, encontrar su razón de ser y en consecuencia tomar las mejores decisiones basados en mantener y ganar buena imagen con altos estándares de calidad que permitan no solo desarrollar competitividad sino mejora en todos los ámbitos (Sotelo & Figueroa, 2017).

Zambrano y Vera (2019) afirman que es importante conocer el comportamiento de los trabajadores de la organización, ya que estudios demuestran que colaboradores involucrados en su trabajo tienen hasta un 30% mejor rendimiento frente a los demás trabajadores siendo ello un factor relevante en la eficacia pues se condiciona con la motivación intrínseca que siente en el trabajo manifestando a su vez un equilibrio en las relaciones interpersonales para un buen clima laboral y por ende una calidad de servicio eficaz. Asimismo, se concluye que la satisfacción en el trabajo conlleva a efectuar una buena calidad de servicio, es por ello que la satisfacción de un trabajador es un sentimiento de logro en la empresa (Álvarez et al., 2019).

En cuanto a Perú, un buen clima organizacional favorecería a identificar los distintos problemas y conflictos que ocasionan malestar en los trabajadores, solucionarlos y brindar

un servicio óptimo de calidad (Manjarrez et al., 2019). Sin embargo, existe otra diferencia evidente entre la calidad de servicio de empresas privadas y empresas públicas, ya que las entidades públicas no se centran en ejecutar estrategias que atiendan las necesidades del cliente y mejorar así su calidad de servicio para que no haya diferencias con la privada (Izquierdo, 2021).

Así pues, uno de los componentes más importantes para los colaboradores siendo el 81% de peruanos que afirman que es crucial para un buen desempeño y el 86% manifiesta que abandonaría su centro de trabajo si percibe un inadecuado clima laboral mientras el 70% afirma que en sus empresas consideran los puntos de vista de cada trabajador, así como sus sugerencias y el 49% declara que en sus organizaciones se practica un sistema de recompensa por mérito individual demostrando así que en la mayoría de las empresas existe hasta el momento un buen clima organizacional (Andina, 2018).

No obstante, Mogollón y Ramírez (2020) expresaron su malestar frente a otro grupo de colaboradores que guardan igual de importancia en el Perú manifestando que el clima organizacional para este grupo de personas discapacitadas procedentes de Piura es deficiente e inadecuado, ya que se encuentra sumergido a un ambiente sofocante que ocasiona no solo el abandono de trabajo de personas con habilidades especiales sino también afecta las relaciones interpersonales, el diálogo, las condiciones laborales y motivación en el lugar de trabajo por lo que forman una clara desventaja al momento de postular a un empleo.

Por su parte, Arias (2013) indicó que Arequipa es una ciudad que ha experimentado muchos cambios en el plano laboral y la preocupación radica en el crecimiento constante de

las empresas y su posicionamiento frente a un mercado sumamente competitivo por lo que empresarios arequipeños están cada vez más percibiendo los efectos del clima organizacional y cuáles son los pasos necesarios que deben seguir para alcanzar sus metas considerando los factores psicosociales, el reconocimiento y valoración como punto de partida para las organizaciones.

En contraste, R Proyectos S.A.C. representa a una empresa constructora peruana cuyo propósito es ejecutar diversas obras civiles y servicios afines, tales como: movimiento de tierras, pavimentos de concreto y/o asfalto, redes de agua, alcantarillado y otros servicios enterrados siendo su principal cliente empresas aeroportuarias garantizando así plena confianza a sus clientes que todos sus proyectos se cumplirán según lo acordado y ganar mayor prestigio como líder en América Latina. De la realidad en América Latina y el Perú se identificaron la existencia de problemas relacionados con el clima y la deficiente calidad de los servicios pues la relación con los colaboradores no daba la calidad que se buscaba, así como el ambiente generado no brindaba a los nuevos ingresantes el apoyo necesario a su formación, así como las líneas de mando de la empresa daban por sentado que proporcionar las herramientas de trabajo a cada trabajador era suficiente para que laboren eficientemente dejando de lado las necesidades individuales del personal como reconocimiento o incentivos afectando el ofrecer un servicio de calidad a sus clientes (empresas aeroportuarias). Por lo tanto, el estudio tiene por finalidad principal determinar si el clima organizacional incide en la calidad de servicios en la empresa R Proyectos S.A.C. en la provincia constitucional del Callao – 2022.

Justificación del estudio

Justificación práctica

Según Bernal (2010) al justificarse de manera práctica permite brindar evidencias para resolver algún problema o en todo caso ofrece sugerencias de apoyo para que mejore dicha problemática a partir de los resultados expuestos. De manera que los resultados conseguidos ayudaran a tomar mayor importancia e interés entre los colaboradores y como se desenvuelven en las empresas para crear nuevas estrategias de servicio y por consiguiente captar y mantener más clientes. De este modo, es necesario conocer como estas dos variables y sus dimensiones estarían afectando o influenciando en el comportamiento del usuario interno frente a su percepción sobre la calidad de servicio entre compañeros de trabajo, y como se proyecta en el servicio que recibe el cliente final. Asimismo, contribuye con información para amplificar el conocimiento de la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al cliente.

Justificación teórica

Debido a que genera reflexión y análisis acerca del conocimiento que ya se conoce, por lo que permite plasmar ciertas teorías y adaptarlo a una realidad de estudio, esto servirá para comparar los resultados narrativos o cuantificables (Bernal, 2010). Por lo tanto, se justifica teóricamente su desarrollo debido a que fueron inducidos por los modelos de Koys y Decottis (1991) y Parasuraman et al. (1985), donde los hallazgos deberán ser semejantes a las teorías de los autores para aceptar el modelo.

Justificación metodológica

Emplea los métodos y técnicas necesarias para un determinado análisis investigativo, del cual sirve como medio para la administración de la información o datos sobre la situación del problema, como también el acopio similar para otras pesquisas (Valderrama, 2015). Por lo tanto, el estudio se justifica debido a que se ha incorporado un instrumento altamente confiable y estructurado que guarda consistencia con la problemática que refleja la empresa R Proyectos, lo que va a permitir conseguir resultados favorables. Asimismo, la metodología implantada servirá como antesala para que otras pesquisas futuras tomen en consideración para su análisis.

Antecedentes internacionales:

Hamid (2022) realizó un estudio en Indonesia “Clima Organizacional y Competencia Pedagógica del docente para la calidad de servicio” cuyo objetivo era determinar la influencia del clima organizacional y el servicio de calidad escolar de competencia pedagógica de maestros en el distrito de escuelas secundarias públicas de Kembangan en el oeste de Yakarta. La metodología con alcance correlacional con una población de 347 maestros seleccionados por muestreo aleatorio proporcional siendo la cantidad final de 186 maestros. Dichos datos fueron recopilados usando el cuestionario del clima organizacional y el logro del servicio de calidad por parte de los maestros. Con base en los resultados de las pruebas estadísticas, se puede ver que la hipótesis de la influencia del Clima Organizacional en la Calidad de servicio es aceptable, esto se puede ver en los resultados del cálculo de la

prueba t donde el $t > t_t$ ($40.38 > 1.66$) y referente a los resultados del cálculo del coeficiente de correlación se puede ver que $r_h > r_t$ ($0.948 > 0.148$) que indica que el coeficiente ($p_{31} = 0.272$) en $\alpha = 0.05$. Por ello, se concluye que existe una influencia positiva del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio.

Para Siti (2019) en su investigación realizada en Indonesia “ El efecto de la cultura de la organización, la competencia empresarial del director y el clima organizacional en la calidad de los servicios educativos de las escuelas secundarias islámicas en los internados islámicos de Praya, Lombok Central” su objetivo fue indagar el resultado directo e indirecto de la cultura organizativa, la capacidad empresarial del director y la cultura organizativa en la calidad del servicio educativo de la institución en mención. La metodología que presenta fue de carácter cuantitativa con 76 profesores mediante un muestreo aleatorio. El resultado manifestó que el clima organizacional afecta a la calidad de servicio educativo con un valor $t > t$ ($3,709 > 1,67$), por lo que se refutó la Hipótesis nula (H_0). Esto significa que el clima organizacional influye en la calidad del servicio educativo y que alude a la percepción de los miembros de la organización hacia el buen ambiente de trabajo ya sea directa o indirectamente, lo cual afecta y motiva la actitud. Es así, el resultado señala que el clima organizacional influye en la calidad de servicio educativo.

Siregar (2020) en su artículo en Indonesia “Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Universidad Kristen Indonesia (UKI)”, su objetivo era indagar el impacto de ambas variables mencionadas. La metodología usada fue cuantitativa con diseño de encuesta y la población del estudio son los empleados de UKI, es decir, los 234 empleados siendo la muestra del estudio 150 empleados cuyo instrumento de este estudio empleado fue

un cuestionario que consistió en 27 declaraciones. Los resultados de la hipótesis del cálculo del coeficiente de trayectoria y la significación a través de la prueba t para cada ruta estudiada demuestran el efecto directo positivo del clima organizacional en la calidad de servicio debido a que el valor de t es mayor que el valor de la tabla en $dk = 146$ para $\alpha = 0,05$ de 1,98 entonces la Hipótesis nula (H_0) es rechazado y la Hipótesis 1 (H_1) es aceptado, lo que significa que hay un efecto directo positivo de las variables de clima organizacional en la variable de calidad del servicio que es muy significativo. Por ello, el clima organizacional tendría un fuerte impacto en la mejora de la calidad del servicio para los empleados de la Universidad Kristen Indonesia.

Kuantan et al. (2021) efectuó una investigación titulada “La influencia del estilo de liderazgo y el clima organizacional en la calidad de servicio de la Oficina de Educación del distrito de Kuantan Singingi” realizado en Malasia, su objetivo fue analizar la influencia del modo de liderar y el clima organizativo en la calidad del servicio de la oficina de educación del distrito de Kuantan. La metodología fue de tipo cuantitativa teniendo una población de 62 empleados de los cuales tuvo como muestra 54 personas mediante una técnica de muestreo aleatorio. Los resultados mostraron que existe una influencia positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio evidenciado por el coeficiente de correlación de 0,973 con Fcount de 934,077 con el coeficiente de regresión F tabla de 4,03 al nivel de significación $\alpha = 0.01$. Con base en esta investigación, la hipótesis muestra una influencia significativa del clima organizacional en la calidad del servicio en un 64,4%, entonces la influencia del estilo de liderazgo y el clima organizacional en conjunto con la calidad de servicio están en un rango de 42,8%. En conclusión, mediante las pruebas de normalidad,

linealidad y comprobación de hipótesis el clima organizacional tiene un efecto directo en la calidad de servicio.

Salah et al. (2019) refiere en su estudio “El impacto de las dimensiones del clima organizacional en la calidad del servicio al cliente, un estudio empírico en el aeropuerto internacional Sulaymaniyah” realizado en Irak en el cual su objetivo fue examinar el impacto del clima organizacional en las siguientes dimensiones: estructura organizacional, estilo de liderazgo, comunicación y participación en la fabricación de materiales y tecnología en la calidad del servicio al cliente en la organización encuestada. Los datos recogidos fueron de una organización sin fines de lucro en el aeropuerto internacional Sulaymaniyah en Kurdistán teniendo como muestra a 50 personas que incluían empleados y pasajeros. El resultado reflejado demuestra el impacto de las dimensiones del clima organizacional a la calidad de servicio y refleja que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la calidad de servicio al cliente con un nivel de significancia de (0,000), coeficiente cuadrático de determinación (R^2) con cantidad de (0,841) y apreciación (B) con cantidad (0,947). De esta forma, el estudio plantea que existe un efecto significativo de las dimensiones del clima organizacional en la calidad del servicio que se brinda a los clientes, es decir, a los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Sulaymaniyah.

Espinoza (2019) en su artículo realizado en Ecuador “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio” tuvo como finalidad identificar la asociación entre ambas variables por lo cual la metodología fue de alcance correlacional con el diseño no experimental y se trabajó con una muestra de 30 participantes donde se aplicó un instrumento cuya confiabilidad fue del 0,874 permitiendo ser válido y congruente. En los hallazgos se comprobó que el Sig. < 0,05 y R de Spearman fue 0,463

por lo que se concluye que al incrementar el clima organizacional mejoraría la percepción de la calidad del servicio.

Antecedentes regionales

Salazar (2018) en su estudio realizado en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. La metodología fue de tipo cuantitativa con instrumentos medidos al colaborador. Asu vez, se obtuvo resultados donde la hipótesis del presente estudio indicaba un índice de significancia (0.000) menor al nivel de 0,05 lo que indica que existe relación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Mercredi en el año 2018, esto quiere decir, que a mayor nivel de clima organizacional mayor será el nivel de calidad de servicio y viceversa. Asimismo, las calificaciones del clima organizacional fueron evaluados en 4,23 sobre 5 puntos equivalente a un 85% de conformidad en cambio la calificación de la calidad del servicio fue evaluada en 3,92 sobre 5 puntos equivalente a un 78% de aprobación. En síntesis, se sugiere la implementación de estrategias y programas de mejoras del clima organizacional por parte del departamento de talento humano de la empresa.

Agudelo et al. (2018) en su estudio realizado en Manizales (Colombia), tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019. La metodología fue de tipo cuantitativo transversal con una población de 183 personas. No obstante, el hallazgo de la percepción externa de la calidad arrojó una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7% encontrándose dentro de los criterios de

satisfacción. Asimismo, se encontró que entre la variable percepción de la calidad de servicios y las dimensiones del clima organizacional (liderazgo, motivación, reciprocidad y motivación) existe una correlación significativa de 0,001, 0,002, 0,005 y 0,00 respectivamente. Por lo tanto, aunque se cuente con resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de servicio en atención de la salud precisa mejorar en todas sus dimensiones.

Según Sotelo y Figueroa (2017) en su estudio realizado en México, tuvieron como objetivo 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. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta en la cual el cuestionario se ejecutó como la medición del clima organizacional gubernamental utilizando la calidad en el servicio como parámetro aplicándose en el segundo semestre del año 2014 conformados por 52 personas incluidos docentes y administrativos. Asimismo, se obtuvo los parámetros $b_0 = -.060$ y $b_1 = 1,036$ lo que significa que representada en una gráfica de pendiente positiva demuestra que el clima organizacional es un factor que incide directamente en la calidad de servicio de la institución en mención.

Arcia (2022) en su investigación titulada “El clima organizacional y su impacto en la calidad de servicio del personal administrativo del centro regional universitario de Barú (Cuba)” en Panamá su objetivo era relacionar de manera cuantitativa la incidencia de las variables clima organizacional y su impacto en la calidad de servicio del personal administrativo. La metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental y descriptiva,

explicativa y correlacional. Por otro lado, fue de carácter transversal, ya que se tomó como referencia el periodo académico del 2do semestre de 2018 considerando un muestreo probabilístico y estratificado que arrojó una muestra de 265 estudiantes siendo el instrumento utilizado el cuestionario a la escala de Likert. Por otra parte, se empleó la prueba estadística de Chi cuadrado para evidenciar si existe relación entre estas dos variables con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y 4 grados de libertad dejando como resultado 9,4877. De este modo, se determinó que existe asociación o relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio estudiadas.

Fernández (2020) en su investigación realizado en Paraguay “Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar” tuvo como objetivo determinar la correlación entre las variables, el método que se utilizó es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental con alcance correlacional. La población estuvo constituida por siete facultades de la Universidad Nacional del Pilar, de los cuales como muestra se realizó el 30% de los estudiantes de cada facultad de forma aleatoria. La técnica utilizada fue el cuestionario y el instrumento las encuestas. Como resultado se obtuvo una $\text{Sig} < 0,05$ entre las variables por el cual se relacionan, y $r = -269$ por el cual se relacionan negativamente, por lo que se concluye que el clima organizacional es muy importante para la organización, ya que se pretende ser competitivo y que se preocupa por el desempeño de los funcionarios quienes laboran en la organización, siendo este un continuo mejoramiento del ambiente laboral, donde los pilares fundamentales para ser productivo son la eficiencia y eficacia.

Antecedentes nacionales

Palacios et al. (2020) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y calidad de servicio en una institución educativa del distrito de Santa Anita, Perú año 2017” en Lima, su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en la I.E. N° 101 Shuji Kitamura. La metodología utilizada fue cuantitativa de nivel básico, método descriptivo y el diseño no experimental descriptivo correlacional siendo encuestados 62 docentes y 8 miembros del personal administrativo. Por otro lado, al realizar la prueba de Chi cuadrado de independencia, su resultado arrojó 18,300 cuyo “P” valor fue de 0,001, el cual es menor al nivel crítico establecido rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la Hipótesis 1 (H_1). Se concluye que, existe asociación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura”, distrito de Santa Anita 2017.

Para Medina (2022) en su estudio desarrollado en Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna. La metodología fue de enfoque cuantitativo con una población de 199 trabajadores. Además, los resultados del presente estudio indicaron que el “P” valor tuvo un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,05 reflejando que el nivel de confianza es del 95% a su vez se obtuvo con el Rho de Spearman (Rho) un coeficiente igual a 0,911, lo cual indicaría una correlación muy alta entre ambas variables. Se concluyó que existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio percibida por los usuarios de dicho hospital.

Sarmiento (2020) en su investigación desarrollada en Lima, tuvo como objetivo determinar la función predictiva del clima organizacional en la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, Lima-Perú. La metodología fue no experimental de diseño predictivo transversal teniendo una población de 1,435 personas conformadas por todos los usuarios internos de una institución del sector público del Poder Ejecutivo utilizando a través de un método aleatorio simple a solo 310 personas como muestra de la investigación. Cabe mencionar, se efectuó el análisis de varianza donde el valor “R” resultó muy significativo debido al 0,0001 de margen de error confirmando la relación entre estas dos variables estudiadas. Finalmente, se afirma que el clima organizacional predice la percepción de la calidad de servicio del cliente interno con grados de importancia especialmente por sus dimensiones de cohesión, confianza e innovación siendo las dimensiones que tienen menos incidencia reconocimiento y equidad.

Para Álvarez (2019) en su tesis desarrollada en Huancayo, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la calidad de servicio de la Empresa Negociaciones Dan & Bat Tapia SAC en el área de ventas, Huancayo Metropolitano, 2017. La metodología fue pura y/o básica con diseño no experimental y transversal. En el caso de la población y muestra, se consideró a las variables por separado, es decir, la variable clima laboral consideró al total de trabajadores del área de ventas que son 20 personas, las cuales están en un rango de edad entre 20 y 40 años de edad por lo que se aplicó una muestra de tipo censal ya que la población es muy reducida en cambio la variable calidad de servicio determinó que su población sería infinita por lo que se utilizó la muestra probabilística y estratificada incluyendo tanto mujeres como varones de todas las edades seleccionados de forma aleatoria resultando en una muestra de 385 personas. Asimismo, el coeficiente Rho

de Spearman arrojó un resultado de 0,267 lo que significa una relación significativa y positiva entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa Negociaciones Dan & Bat Tapia SAC. Se concluye, se establece un sistema de recompensas durante todo el año a fin de motivar a que los colaboradores de la empresa cumplan con sus metas y objetivos dentro de la empresa.

Vargas et al. (2019) en su investigación realizado en Arequipa “Relación entre el clima organizacional y calidad de servicio al cliente en Picantería la Mundial Arequipa” tiene por finalidad encontrar la relación entre las variables. El método que se empleo fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de alcance correlacional. La población que fue estudiada es de 2000 clientes, la muestra estuvo conformada por 322 usuarios, como instrumento se utilizó las encuestas y como técnica el cuestionario con una confiabilidad = 0,929. Como resultado se obtuvo una Sig=0,000 < 0,05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0, 737. Donde se concluye que hay una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador Autorrealización del Clima Organizacional con la escala de Calidad de Servicio y los factores elementos tangibles, fiabilidad y empatía; asimismo, una relación significativa y positiva con los factores capacidad de respuesta y seguridad.

Uriarte (2023) en su pesquisa realizado en Pimentel “Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el centro de gestión tributaria Chiclayo 2020” guardó como objetivo determinar la relación entre las dos variables mencionadas para ello la metodología se fundamentó bajo el enfoque cuantitativo de tipo básica y diseño no experimental con el alcance correlacional. Participaron en la población 72 trabajadores y 150

usuarios del centro para aplicar un instrumento de tipo cuestionario bajo una escala de Likert, cuya confiabilidad fue del 0,891 y validez comprobada. Los resultados demostraron que el 45,8% perciben un clima organizacional medio al igual que el 48% para la CS, de manera que evidencia una relación entre las variables Sig. < 0,05 y $r = 0,619$ por lo cual se concluye que ambos se asocian a un nivel moderado entonces al mejorar el clima organizacional se supone que la calidad de servicio también mejoraría.

Soto et al. (2022) en el artículo denominado “Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú” desarrollado para identificar el vínculo entre las dos variables, por lo que la metodología fue observacional con el enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. Participaron 53 trabajadores como muestra para aplicar un cuestionario de 83 ítems, cuya confiabilidad fue del 0,891. En los hallazgos se evidencia que las dos variables presentaron Sig. < 0,05 y $r = 0,879$. Por lo tanto, se concluye que existe asociación a nivel alto, lo que permite significar que los cambios del clima organizacional seguramente pueden corregir en la calidad de atención.

Clima organizacional

De acuerdo con Esquivel et al. (2020) el interés por el clima organizacional empezó en el momento que el ser humano se convirtió en un icono relevante dentro de las organizaciones y gracias al indudable aporte de países como Estados Unidos y Gran Bretaña el cual fue tomando valor en países de Latinoamérica en la década de 1960 donde surgieron innumerables investigaciones de autores referentes al clima organizacional como Likert

quien consideró como elementos a los métodos de mando, la fuerza de motivación, comunicación e influencia- interacción, toma de decisiones, fijación de objetivos y directrices, procesos de control y aspectos que aluden a los resultados. Por otro lado, Olaz (2009) simplificó el clima organizacional en: valores colectivos, oportunidades de superación, recursos materiales y ambiente físico, remuneración tanto material como moral, enfoques de dirección, sentimientos de pertenencia, motivación y empeño, determinación de quejas y disputas, relaciones humanas, interacciones de jefes subalternos, control y regulaciones, esquema de organización y modelo del trabajo.

Asimismo, el clima organizacional fue llamado de distintas maneras con el paso de los años como medio laboral, ambiente o clima laborales, el cual el primer enfoque que abarcaba eran factores organizacionales que indican que el clima fue producto de componentes que involucran el medio donde el trabajador interactuaba dejando como consecuencia que si se detectaba un estado de insatisfacción laboral este afectaba directamente al clima organizacional (Iglesias & Torres, 2018).

No cabe duda que el clima organizacional ha impactado en diversos sectores de economía por lo que muchas empresas han incluido cambios en base a la gestión del conocimiento como principal factor de producción en sus procesos de innovación y desarrollo tecnológico el cual resultó como mecanismo para el desarrollo de las organizaciones pues dicha transformación influyó directamente en el desempeño y como consecuencia en el clima organizacional capaz de satisfacer las necesidades de sociedades posmodernas (Panchi, 2018).

De igual modo, una de las ventajas de fomentar un excelente clima laboral en la empresa, es que facilitó que el trabajador expresara todo su potencial, lo que repercutía en la empresa como una necesidad por parte de gerencia que se preocupaba por incentivar nuevas habilidades en sus miembros interesados y en elevar su creatividad lo más pronto posible ya que permitía desarrollar procesos y nuevas formas en la organización, así como promover de forma continua a todo el grupo de trabajo dando como resultado el mejoramiento de la competitividad en las empresas actuales permitiendo así posicionarse en los primeros lugares tanto en el ámbito nacional como internacional (Toro et al., 2010).

Por otro lado, Brunet (2011) planteó que existen ciertas características para el clima organizacional:

- Continuidad no permanente, es decir, el clima laboral puede cambiar después de una participación específica.
- Establecido por características, comportamientos, competencias y perspectivas de los trabajadores además de los estados psicológicos y culturales de la organización.
- Esquema característico de variables situacionales en la que el principal protagonista es el trabajador que participa en la naturaleza del clima.
- Los elementos que lo conforman pueden variar; sin embargo, el clima puede mantenerse tal cual.
- Influye en la conducta del trabajador por lo que es un factor clave al intervenir sobre los comportamientos y perspectivas.

Asimismo, múltiples definiciones varían a menudo según los investigadores que lo estudian. Algunos de ellos son:

Vega et al. (2006) definió que el clima organizacional era una característica referente al medio ambiente interno de una organización a la cual se sometía cada miembro de la empresa e incidía en el comportamiento de estos. Mientras que García (2009) indicó que es un conjunto de elementos permanentes que precisa la organización el cual determina el comportamiento de las personas y cómo afecta su estado de ánimo. En cambio, Guillen y Aduana (2007) planteó que es una realidad primordial que aparece del vínculo entre los diversos subsistemas y que forma la unión entre individuos y ambiente.

Por otra parte, Patlan et al. (2012) definió al clima organizacional como característica de la organización en base a las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales destacando que el clima organizacional se media a partir de percepciones y dichas percepciones eran de tipo descriptiva.

Según el modelo de Koys y Decottis (1991) identificaron un conjunto de 8 dimensiones del clima organizacional, los cuales a su vez definió cada una de la siguiente manera:

- 1) **Autonomía**, concepción de la libertad referente a métodos, resultados y prioridades.
- 2) **Cohesión**, la representación de la unión entre los trabajadores dentro de la organización y usar las habilidades de los demás para alcanzar un objetivo en común.
- 3) **Confianza**, es la libertad para expresarse sin miedos con los miembros ejecutivos de la organización referente a temas sensibles con la idea de mantener la confidencialidad de la información compartida sin usar mal uso de ello.

- 4) **Apoyo**, el respaldo y paciencia de los miembros para permitir que los nuevos integrantes aprendan de sus desaciertos sin miedo.
- 5) **Reconocimiento**, es la gratitud que transmite la empresa a sus trabajadores en respuesta a su arduo trabajo y cooperación.
- 6) **Justicia**, reflejan que las prácticas de la organización son imparciales y no son arbitrarias.
- 7) **Presión**, se entiende como las condiciones de laborar bajo condiciones de sobrecarga de labores conservando la eficiencia.
- 8) **Innovación**, es asumir riesgos y adaptarse rápidamente a nuevas áreas de trabajo.

En igual importancia, Chiang et.al (2008) destacó ocho dimensiones del clima organizacional, los cuales eran: la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad e innovación coincidiendo con lo identificado por Koys y Decottis (1991).

Calidad de servicio

De acuerdo con Sotomayor (2001) la calidad de servicio se originó a finales de la década de los años ochenta y resultado de la globalización de las economías y con el inicio de los mercados internacionales que se relacionaban con fortalecer la industria mundial y su aplicación se hizo notorio en muchas empresas con estrategias de calidad total y manufactura de índole mundial que comenzaron a ver la calidad como producto de una condición mental en los trabajadores de las organizaciones que necesitaban de un cambio de paradigmas

tradicionales. Cruz et al. (2017) indicó que poco a poco esos estudios fueron evolucionando a modelos más complejos en la que el propósito no era solo la conceptualización y medición de calidad de servicio, sino que se relacionaba con otros conceptos como satisfacción del cliente y comportamiento.

De igual forma, Hernández (2017) manifestó que la importancia de la calidad de servicio es debido a las altas demandas de los usuarios e incremento de la competencia dado que la calidad de servicio ayuda en diversas ocasiones a aumentar el número de usuarios y fijar precios elevados diferenciados a la competencia a su vez constituye el medio para lograr la satisfacción de los clientes y asegurar vínculos duraderos.

Con respecto a las características, Camisón et al. (2006) señala las siguientes:

- La intangibilidad: única característica común en todos los servicios y la mayor amenaza para los consumidores pues que un servicio sea intangible involucra para las organizaciones inconvenientes en determinar las especificaciones que logren la estandarización de la calidad y para el cliente miedo a la insatisfacción tras adquirir el servicio.
- La heterogeneidad: especialmente los de alto grado de contacto con el cliente. Son heterogéneos, puesto que los resultados obtenidos pueden cambiar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día a otro ocasionando que la calidad de servicio presente dificultades para establecer uniformidad.
- La inseparabilidad: hace referencia que la producción y el consumo ocurren al mismo tiempo por lo que la interacción es ineludible entre el cliente y el proveedor, el cual repercute considerablemente a la calidad y a su evaluación.

- El carácter perecedor: refleja que los servicios deben obligatoriamente consumirse apenas producidos pues son inventariables, esto quiere decir, no pueden ser elaborados sin ser solicitados y almacenarse hasta su demanda.

A causa de esas características intrínsecas de los servicios se concluyó que la calidad de servicio resulta más compleja de examinar que la calidad de un producto tangible (Parasuraman et al.,1985).

Ahora bien, existen múltiples definiciones que varían según los investigadores que lo estudian. Algunos de ellos son:

Kotler (1997) definió que el servicio es cualquier actividad que una parte ofrece a otra, son intangibles y no dan alcance a la propiedad de ninguna cosa pues su producción en su medida puede ser relacionada o no con un producto físico.

Gaither (1983) indicó que el servicio al cliente es una gama de actividades que unidas establecen una relación.

Mientras Juran (1990) mencionó que la calidad se compone de características de producto que se demuestran en las necesidades del cliente y que proporcionan satisfacción del producto.

Crosby (1988) afirmó que la calidad es conformidad con los requerimientos y estos tienen que estar constituidos para que no exista malentendidos; las mediciones deben ser tomadas frecuentemente para precisar conformidad con esos requerimientos pues la no conformidad indica la ausencia de calidad.

Parasuraman y Berry (1988) refirieron que la calidad del servicio es la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

Por su lado, Camisón et al. (2006) mencionó que la calidad de servicio consistía en un conjunto de especificaciones que satisfacía plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conllevaba a pensar que todo servicio debía conseguir la satisfacción del cliente.

Con respecto a Foretur (2015), indicó que la calidad de los servicios debía ser máxima para así dar lo mejor a los clientes contratantes lo cual dependería mucho de la presentación, ser amable, brindar información con seguridad, brindar alternativas, solucionar problemas todo ello de manera oportuna, rápida y eficaz.

Asimismo para Herrera et al. (2019) era una herramienta de mercadeo clave para lograr la diferenciación competitiva y el crecimiento de la lealtad de los clientes, y esta pudiera ser definida como la diferencia entre las expectativas que tenía el cliente de un servicio y sus percepciones de desempeño actual de dicho servicio, del mismo modo comentaban que la calidad de servicio para el cliente era un aspecto crítico pues era parte de la imagen que proyectaba la institución, permitía crear y mantener relaciones duraderas.

Sánchez y Sánchez (2016) manifiestan que existe un instrumento de mayor aplicación con base en la calidad de servicio percibida denominado SERQUAL, el cual fue desarrollado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años 1985 y 1988. Dicho modelo fue llevado a cabo a partir de datos de entrevistas a distintos sectores en Estados Unidos tales como: tarjetas de crédito, bancario, seguridad entre otros. Asimismo, a

raíz de las entrevistas se produjo información distinta respecto a la percepción de la calidad de servicio en función del cumplimiento de las expectativas y se determinó que existen componentes que modifican las expectativas del cliente como: la comunicación de boca en boca. Es así que Cruz et al. (2017) mencionó que se tomó como base dicho modelo SERQUAL que permitiese cuantificar la calidad de servicio de forma independiente a las expectativas y percepciones de cada cliente que en un principio resultaron en diez dimensiones, pero que luego de una exhaustiva revisión se hallaron dependencia entre algunas de ellas consolidándose en solo 5 dimensiones detallados a continuación:

1. Elementos tangibles

Es la parte visible de la oferta del servicio. Zeithaml et al. (2009) definieron como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

Los objetos tangibles tienen sustancias físicas por lo que pueden ser conservados y reparados por alguna intervención (García, 2012).

- Protocolos de bioseguridad
- Personal identificado
- Renovación maquinarias y equipos

2. Fiabilidad

Es importante señalar que, en opinión del cliente la confianza era lo más importante en materia de servicio por lo que el cumplir las promesas era uno de los dos factores más importantes que orillaba a un cliente a volver a comprar (Allen, 2010).

- Experiencia
- Tiempo
- Calidad
- Desempeño
- Responder con rapidez

3. Capacidad de respuesta

En esta perspectiva, Cantú (2011) definió esta dimensión como la disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud.

- Reclamos

4. Seguridad

Para Riveros (2007) la seguridad como dimensión de la calidad del servicio enfatizó en que los empleados dispusieron de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para la prestación del servicio, contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato.

- Corrección reclamo
- Profesionalismo
- Cortesía
- Credibilidad

- Seguridad

5. Empatía

Grande (2005) refería que la empatía era la manera en que se prestaba el servicio, brindando atención individualizada a los clientes, facilitando el contacto y acceso a la empresa, y manteniendo informado al cliente, en un lenguaje que le fuese fácilmente entendible con respecto al servicio que se suministraba, el costo de este, los cambios que se realizarán y alternativas de solución cuando se presenten problemas.

- Seguimiento de reclamos
- Control de proveedores
- Procesos logísticos

De la misma manera, Riveros (2007) expone brevemente estas mismas 5 dimensiones: elementos tangibles que respaldan el servicio, la fiabilidad para efectuar un servicio confiable, la capacidad de respuesta para un servicio oportuno, la seguridad para mostrar credibilidad y confianza y empatía para una atención individualizada coincidiendo con lo identificado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991).

1.2 Formulación del problema

Problema General.

¿Existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problemas Específicos.

Problema específico 1.

¿Existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 2.

¿Existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 3.

¿Existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 4.

¿Existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 5.

¿Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 6.

¿Existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 7.

¿Existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

Problema específico 8.

¿Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en las empresas de construcción?

1.3 Objetivos

Objetivo general.

Determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar si existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 2.

Determinar si existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 3.

Determinar si existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 4.

Determinar si existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 5.

Determinar si existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 6.

Determinar si existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 7.

Determinar si existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Objetivo específico 8.

Determinar si existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

1.4 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 2.

Existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 3.

Existe una relación entre la confianza y la calidad de servicios en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 4.

Existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 5.

Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 6.

Existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 7.

Existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

Hipótesis específica 8.

Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en las empresas de construcción.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Murillo (2008), la investigación aplicada toma muchos nombres entre ellos “investigación práctica o empírica”. Esto debido a que busca el manejo de los conocimientos logrados consiguiendo cada vez más conocimientos para luego implementar y estructurar la practica enfocada en la investigación.

En ese sentido el estudio es de tipo aplicativo, ya que el uso debido del conocimiento y los resultados del estudio da a manera detallada y estructurada de conocer la realidad.

Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos (Bernal, 2010).

Por ello es cuantitativo porque se parte de una recolección de datos para probar las hipótesis con base en el análisis estadístico para establecer con exactitud el comportamiento de la unidad de análisis.

Nivel correlacional

Para Hernández et al. (2018) el nivel correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. De manera que el presente trabajo tuvo un nivel correlacional

porque pretende conocer la relación que existe entre la variable gestión de compras y calidad de servicio.

Corte transversal

El estudio tuvo un corte transversal porque la recopilación de la información se realizó en un solo tiempo y momento determinado por el investigador (Hernández et al., 2014). Se determina que es de corte transversal, porque se realizará una sola medición de las variables en cada individuo.

2.2. Población y muestra

Población

Valderrama (2015) explicó que la población es el conjunto de unidades que pueden ser medidos, del cual pueden ser personas, animales, el tiempo determinado, cosas (p. 182). Participó el total de los colaboradores que conforman en la empresa R proyectos S.A.C y del cual se muestra en la Tabla 1 las características.

Tabla 1.

Características principales de los trabajadores

Característica	Tipo	Cantidad	Porcentaje
Género	Hombres	37	66,1%
	Mujeres	19	33,9%
	Total	56	100%
Cargo laboral	Obrero	32	57,1%
	Practicante	4	7,1%
	Auxiliar	9	16,1%
	Asistente	6	10,7%
	Coordinador	3	5,4%
	Jefe	2	3,6%
	Total	56	100%

Nota. Información de la nómina de la empresa

Muestra

Las características de una muestra forman parte de la población analizada, por lo que es importante identificar en que magnitud se logra considerar a una muestra de análisis (Bernal, 2014, p. 86). Como también, en el caso de una muestra censal corresponde tomar en cuenta el total de la población, sin considerar un procedimiento de probabilidad (López & Fachelli, 2015).

Dicho esto, por el autor, es que el vigente estudio se ha considerado como muestra a los 56 trabajadores de la empresa R proyectos S.A.C. es decir a la totalidad de la población por lo que se identifica como muestra censal.

Muestreo

Los muestreos forman parte de un procedimiento de probabilidades para conseguir a la muestra necesaria por analizar (Otzen & Manterola, 2017). No obstante, en este caso no se tuvo la necesidad de evaluar algún muestreo, por lo tanto, la muestra trabajada ha sido censal.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección

Técnica

Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico, por lo que se requiere usar la técnica mejor adecuada en la investigación (Valderrama, 2015). El estudio tiene como técnica la

encuesta que abarca a la variable clima Organizacional y la calidad de servicio, donde se recopila información de los trabajadores de la empresa R Proyectos S.A.C.

Instrumento

El cuestionario como instrumento es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones o interrogantes, para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías respecto de una o más variables (Hernández et al., 2018). En este caso, se ha considerado instrumentos debidamente validados juntamente con las teóricas correspondientes para cada uno. En la Tabla 2 se muestran las peculiaridades.

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento de las dos variables

Nombre	Instrumento CO	Instrumento CS
Objetivo:	Acopiar datos sobre el CO	Acopiar los datos sobre la CS
Teoría:	McMurray y Scott (2013)	Parasuraman et al. (1985)
Validado por:	Álvarez (2019)	Bustamante et al. (2019)
Ítems:	16 ítems	15 ítems
Aplicado a:	Los trabajadores de la empresa R Proyectos S.A.C	
Tiempo:	Aproximadamente 10 min	
Método de recolección de datos:	De forma presencial y anónima	
Nivel que analiza:	Cuantifica el nivel de CO	Cuantifica el nivel de CS

Nota. CO = clima organizacional, CS = Calidad de servicio. Construido por las autoras del estudio

Para ambos instrumentos se ha tomado en cuenta consignar las respuestas de marcación a una escala Likert, así como se evidencia en la Tabla 3.

Tabla 3.

Valores de escala Likert.

Valores	Niveles
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Nota. Valores extraídos de (Hernández & Mendoza, 2019, p. 277).

Validez del instrumento

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Hernández et al., 2018). El presente estudio contó con la validación de los dos instrumentos (CO y CS), por medio de tres expertos que se muestran en la siguiente tabla 4.

Tabla 4.

Relación de expertos de validación.

Evaluador	Evaluadores expertos	Puntaje	Valoración
Evaluador 1	Roy Corman Hajar	970	Ninguna
Evaluador 2	Jaime Mendoza Butron	895	Ninguna
Evaluador 3	Jim Minchola Gallardo	798	Ninguna

Nota. Puntuación tomada en cuenta según el (Anexo 8).

Confiabilidad el instrumento

Luego, se debe identificar el grado de confiabilidad que guardan los instrumentos, del cual según Valderrama (2015) consiste en medir mediante la prueba del Alfa de

Cronbach la homogeneidad de la respuesta de las preguntas de acuerdo con cada instrumento. Para evaluar si el resultado es aceptable o no, se tomó en cuenta al autor Pino, que demuestra los rangos de aceptación de los coeficientes de confiabilidad según la tabla 5.

Tabla 5.

Relación de expertos de validación.

Coeficiente de alfa de Cronbach	Categoría
Valor alfa > .9	Excelente
Valor alfa > .8	Bueno
Valor alfa > .7	Aceptable
Valor alfa > .6	Cuestionable
Valor alfa > .5	Pobre
Valor alfa < .5	Inaceptable

Nota. Construido por las autoras del estudio

Una vez que se conoce las categorías de aceptación sobre la confiabilidad, se procede a hallar el coeficiente del alfa por medio del programa estadístico SPSS, así como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 4.

Resultado de los coeficientes del Cronbach.

VARIABLES	Suma de ítems	Coeficiente de alfa de Cronbach
CO	16	,938
CS	15	,953

Nota. Puntuación desarrollada en el estadístico IBM SPSS

Se consideró como prueba piloto a 20 trabajadores cuya confiabilidad del instrumento de la

variable CO resultó 0,938 lo que significa una categoría excelente y para el instrumento de la variable CS resultó 0,953 eso quiere decir que está dentro de la categoría excelente también, entonces ambos instrumentos son confiables para su aplicación.

Procedimiento de recolección de datos

Para iniciar la presente investigación, se tuvo en cuenta lo siguientes pasos:

- 1) Optamos por una investigación enfocada en un mal clima organizacional que ocasionaba desmotivación de los empleados y traía como consecuencia no dar un servicio de calidad debido a que comprobamos que era un problema no solo en el mundo, en Latinoamérica sino también en el Perú específicamente en la empresa donde trabajaba R Proyectos S.A.C. por lo decidimos sea parte de la realidad problemática de nuestra investigación.
- 2) Identificamos nuestras variables de investigación: clima organizacional y calidad de servicios.
- 3) Se inició la búsqueda de nuestros antecedentes internacionales, nacionales y locales a través de revistas científicas y repositorios y marco teórico donde identificamos a nuestras dimensiones e indicadores los cuales nos servirían para formular el problema, objetivos e hipótesis consecutivamente.
- 4) Se planteó el tipo de investigación, enfoque y diseño.
- 5) Se construyó la matriz de consistencia, en la cual están las variables con sus dimensiones e indicadores que me ayudaron a crear la encuesta con la información necesaria.

- 6) Se estableció la muestra para la investigación a 56 trabajadores. Para ello, se aplicó la técnica del método del censo teniendo en cuenta a toda la población dado que esta es reducida.
- 7) El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual consta de 16 preguntas con 8 dimensiones para la variable clima organizacional y 15 preguntas con 5 dimensiones para la variable calidad de servicio. Dicho instrumento fue sometido a la validación por juicio de expertos y se determinó una confiabilidad alta.
- 8) Como parte de la recolección de información, se solicitó un permiso a el representante legal de la empresa R Proyectos S.A.C. para la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa. Entonces, en una determinada reunión se tuvo la oportunidad de administrar los instrumentos primero a los obreros, donde se les dio a conocer el propósito del instrumento y como se debería marcar, al mismo tiempo que se hizo firmar un consentimiento informado. Después, se administró el instrumento al personal de oficina.

Proceso de análisis de datos

1° paso: se comenzó a trasladar la información obtenida de manera ordenada en una hoja de Excel, respetando cada indicador de las variables. Se realizó las sumatorias de cada dimensión y variables.

2° paso: se trasladó la data al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), donde se recodificó las dimensiones y variables de acuerdo con los rangos que se mencionan en la Tabla 7.

3° paso: se realizó la elaboración de gráficos, tablas de frecuencia y datos estadísticos de los resultados tabulados y finalmente se analizaron los resultados obtenidos descomponiendo cada dimensión para una revisión más meticulosa para dar respuestas a cada objetivo y las hipótesis planteadas.

Tabla 5.

Valoración de rangos para variables y dimensiones.

Variables y dimensiones	Rangos de baremos		
	Baja	Media	Alta
Clima organizacional (CO)	<16-37>	<38-59>	<60-80>
Dimensiones de CO	<2-5>	<6-7>	<8-10>
Calidad de servicio (CS)	<15-35>	<36-55>	<56-75>
Dimensiones de CS	<3-7>	<8-11>	<12-15>

Nota. Rangos hallados por los autores

4° paso: en la etapa inferencial se debe comprobar la normalidad de los datos, con ello se toma la decisión de qué tipo de prueba estadística consignar.

5° paso: al conocer que se debe aplicar una prueba no paramétrica, entonces continúa la constatación de las afirmaciones de las hipótesis planteadas.

6° paso: Finalmente, se comprobó por medio de la prueba de Rho de Spearman la relación que existen entre las variables, para lo cual el Sig (p-valor) $\leq 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

Aspectos éticos

El análisis de estudio cumple estrictamente las normas de redacción del APA séptima edición con el cual se ha respetado la autoría de las teorías planteadas como de los instrumentos acoplados, al mismo tiempo que se ha fundamentado con las propias palabras del investigador manteniendo la idea de los autores. En otro aspecto, se brindó el consentimiento informado al total de la muestra analizada y se ha respetado el anonimato de sus respuestas, por lo que su información se utilizó sólo para fines investigativos. Como también se ha respetado estrictamente la estructura y formato que la Universidad Privada del Norte ha brindado en un inicio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Características de la muestra analizada

Tabla 6.

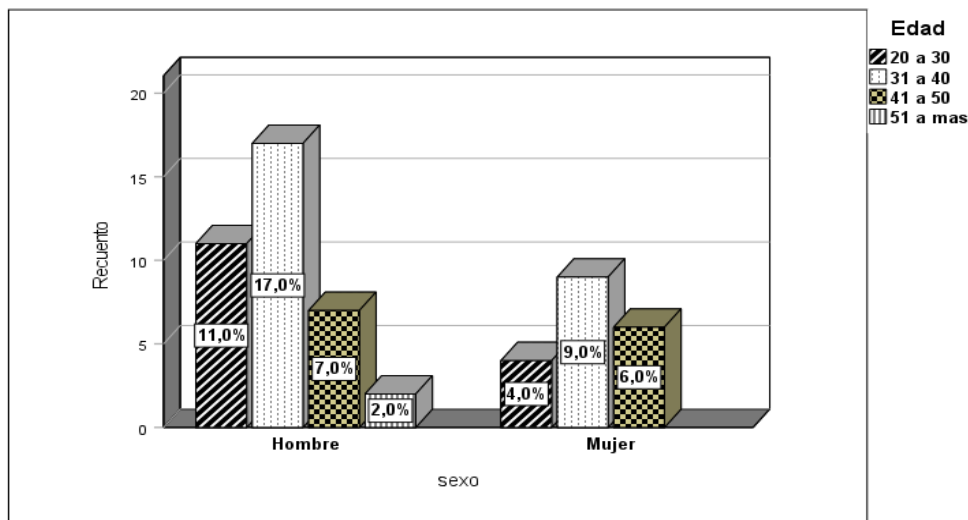
Característica cruzada entre sexo y edad de los trabajadores.

Sexo		Edad				Total
		20 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a mas	
Hombre	Cantidad	11	17	7	2	37
	%	19,6%	30,4%	12,5%	3,6%	66,1%
Mujer	Cantidad	4	9	6	0	19
	%	7,1%	16,1%	10,7%	0,0%	33,9%
Total	Cantidad	15	26	13	2	56
	%	26,8%	46,4%	23,2%	3,6%	100,0%

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 1.

Característica cruzada entre sexo y edad de los trabajadores.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

En cuanto a la Tabla 8 y Figura 2 se puede interpretar que son los varones que predominan más en la cantidad de colaboradores, es decir el 37% son varones de los cuales el 19,6% se encuentran entre los 20 a 30 años, el 30,4% sus edades están comprendidas entre los 31 a 40 años, el 12,5% tienen entre 41 a 50 años y solo el 3,6% cuentan con más de 51 años. En cambio, siendo una frecuencia más baja, las mujeres representan un 33,9% del cual el 7,1% tienen entre 20 a 30 años, el 16,1% comprenden sus edades entre 31 a 40 años y por último el 10,7% cuentan con 41 a 50 años.

Tabla 7.

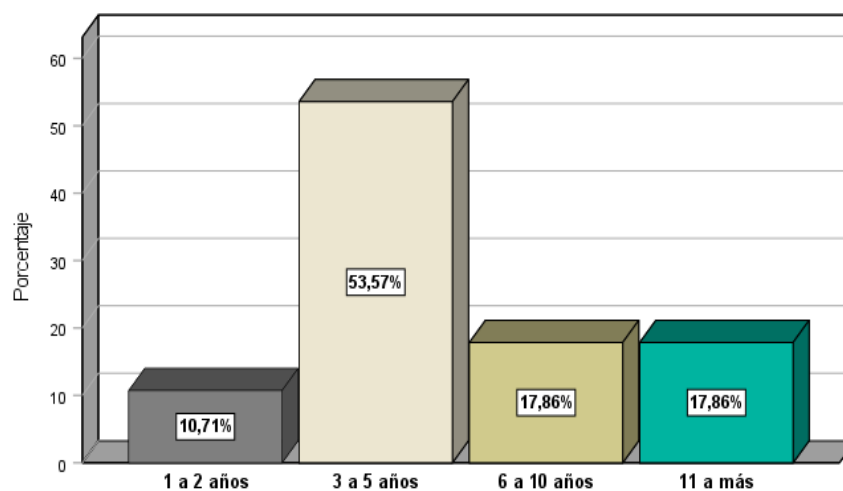
Tiempo laboral de los trabajadores.

Tiempo laboral	Cantidad	Porcentaje
1 a 2 años	6	10,7
3 a 5 años	30	53,6
6 a 10 años	10	17,9
11 a más	10	17,9
Total	56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 2.

Tiempo laboral de los trabajadores.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Al analizar los hallazgos se comprende en la Tabla 9 y Figura 3 que el 53,6% (30) de colaboradores cuentan desde 3 a 5 años laborando en la empresa, siendo esta tendencia la más alta. Seguido se encuentra que el 17,86% (10) de los trabajadores tienen entre 6 a 10 años en la empresa y el mismo valor de 17,86% (10) de los trabajadores cuentan con más de 11 años laborando. No obstante, solo el 10,7% (6) tienen entre 1 a 2 años en la empresa, considerándose la tendencia más baja.

Hallazgos descriptivos de la variable CO

Tabla 8.

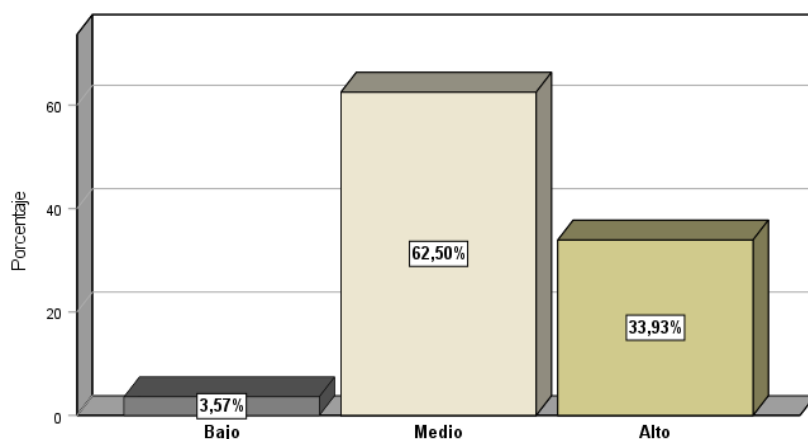
Rango de frecuencia del CO de los trabajadores.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<16-37>	2	3,6
Medio	<38-59>	35	62,5
Alto	<60-80>	19	33,9
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 3.

Rango de frecuencia del CO de los trabajadores.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

A partir de los hallazgos en la Tabla 10 y Figura 4, la frecuencia más elevada está en el rango medio, ya que el 62,5% de los trabajadores ha indicado que existe un CO medio, considerando puntuaciones entre 38 a 59. Por su parte, el 33,9% ha proyectado que el CO está en una categoría alta, con puntuaciones de 60 a 80. Y el 3,6% ha indicado que el CO se encuentra en un nivel bajo con puntuaciones de 16 a 37.

Hallazgos de las dimensiones CO

Tabla 9.

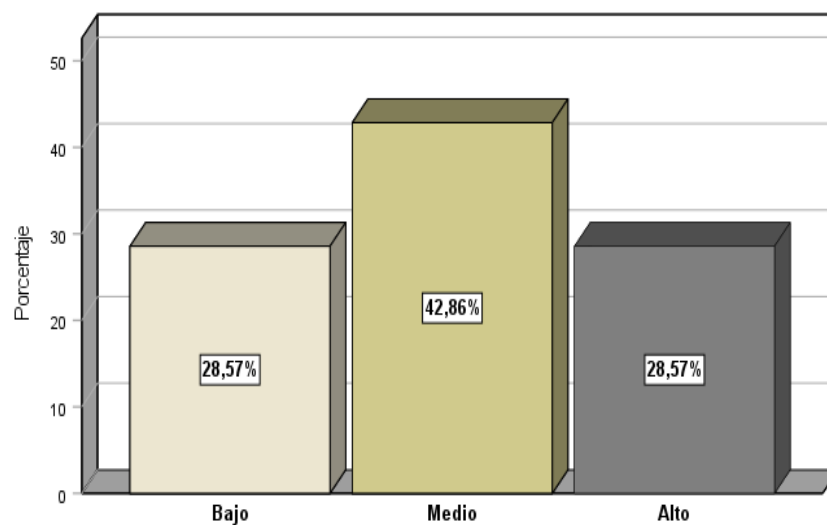
Rangos de frecuencia de la dimensión autonomía.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	16	28,6
Medio	<6-7>	24	42,9
Alto	<8-10>	16	28,6
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 4.

Rangos de frecuencia de la dimensión autonomía.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

En cuanto a la dimensión “Autonomía” se puede reflejar que el 42,9% ha considerado que está en un nivel medio, teniendo puntuaciones de 6 a 7 siendo la tendencia más alta. Asimismo, el 28,6% indica que la autonomía está en un nivel bajo considerando puntuaciones de 2 a 5, y el mismo porcentaje precisa que la autonomía está en un nivel alto con puntuaciones de 8 a 10.

Tabla 10.

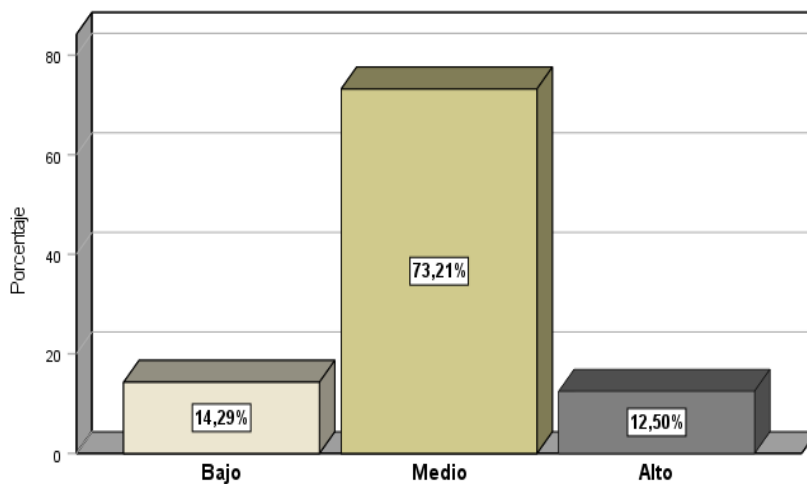
Rangos de frecuencia de la dimensión cohesión.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	8	14,3
Medio	<6-7>	41	73,2
Alto	<8-10>	7	12,5
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 5.

Rangos de frecuencia de la dimensión cohesión.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Para la dimensión “Cohesión” se puede evidenciar que el 73,2% ha indicado que se encuentra en un nivel medio con puntuaciones de 6 a 7, considerándose la tendencia más alta. Por su parte, el 14,3% aclara que la cohesión en la empresa presenta un nivel bajo con puntuaciones de 2 a 5 y solo el 12,5% indica que está en un rango alto con puntuaciones de 8 a 10.

Tabla 11.

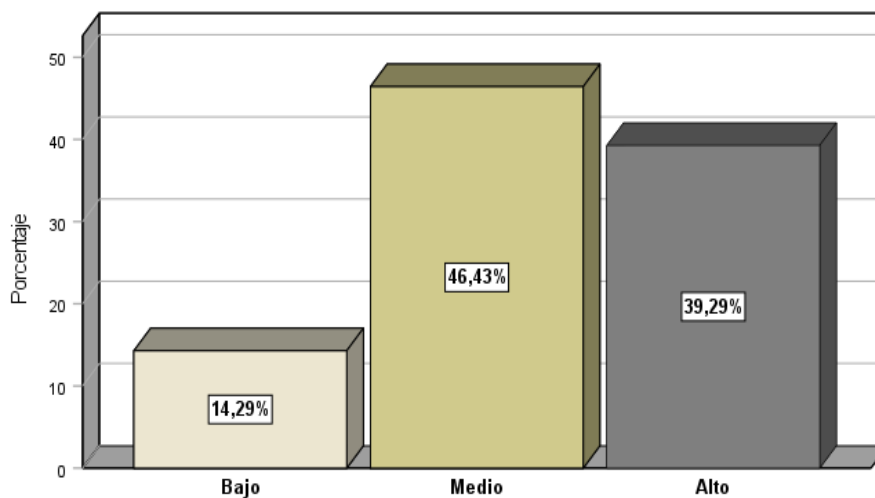
Rangos de frecuencia de la dimensión confianza.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	8	14,3
Medio	<6-7>	26	46,4
Alto	<8-10>	22	39,3
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 6.

Rangos de frecuencia de la dimensión confianza.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Respecto a la dimensión “confianza” se puede apreciar que el 46,4% ha indicado que se encuentra en un nivel medio en la empresa con puntuaciones de 6 a 7, considerando que es la tendencia más alta. Asimismo, el 39,3% indicó que la confianza está en un nivel alto con puntuaciones de 8 a 10 y solo el 14,3% considera que la confianza en la empresa refleja un nivel bajo con puntuaciones de 2 a 5.

Tabla 12.

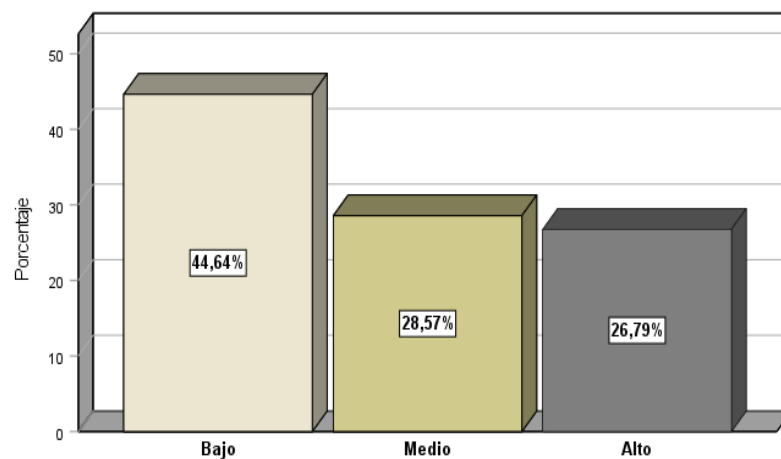
Rangos de frecuencia de la dimensión apoyo.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	25	44,6
Medio	<6-7>	16	28,6
Alto	<8-10>	15	26,8
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 7.

Rangos de frecuencia de la dimensión apoyo.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

En cuanto a la dimensión “apoyo” se puede evidenciar que el 44,64% ha indicado que está en un nivel bajo en la empresa con puntuaciones de 2 a 5, considerando que es la tendencia más alta del resto. Por su parte, el 26,8% indicó que el apoyo en la empresa está en un nivel alto con puntuaciones de 8 a 10, considerando que es la tendencia más baja del resto. Por último, el 28,6% precisó que el apoyo está en un nivel medio con puntuaciones de 6 a 7.

Tabla 13.

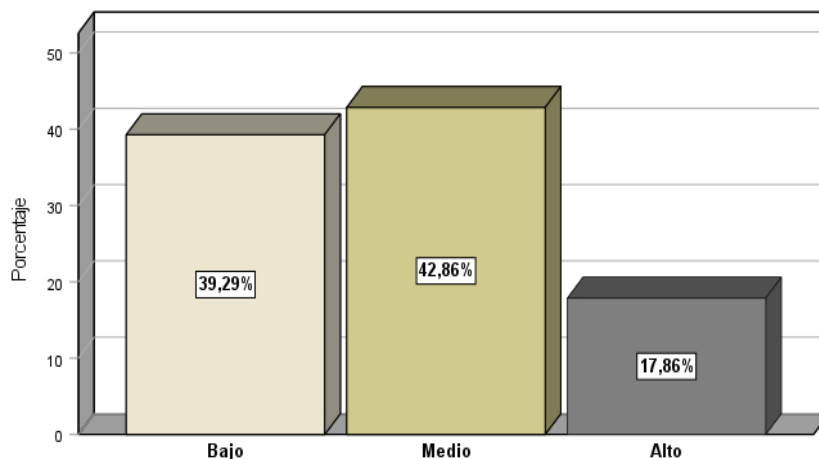
Rangos de frecuencia de la dimensión reconocimiento.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	22	39,3
Medio	<6-7>	24	42,9
Alto	<8-10>	10	17,9
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 8.

Rangos de frecuencia de la dimensión reconocimiento.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Respecto a la dimensión “reconocimiento” se identifica que el 42,9% comentó que está en un nivel medio con puntuaciones de 6 a 7, siendo la tendencia más alta. Y la tendencia más baja fue con puntuaciones de 2 a 5 donde el 17,9% indicó que el reconocimiento en la empresa está en un nivel alto. Por último, el 39,3% evidencia que el reconocimiento en la empresa contiene un nivel bajo con puntuaciones de 2 a 5.

Tabla 14.

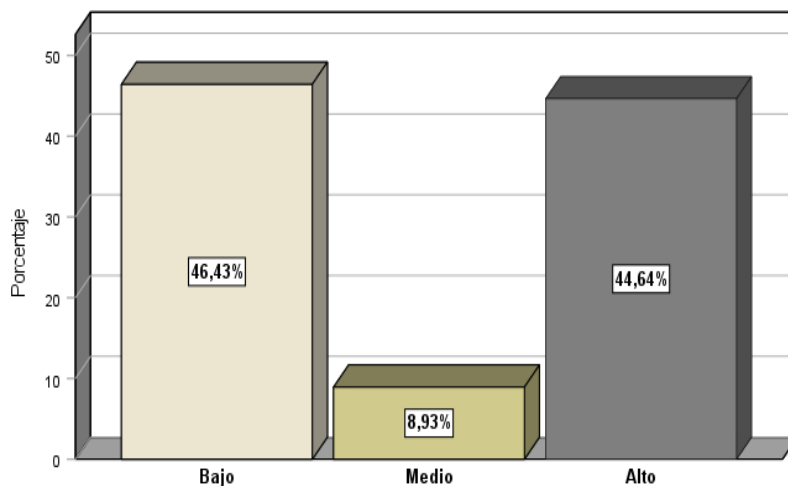
Rangos de frecuencia de la dimensión justicia.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	26	46,4
Medio	<6-7>	5	8,9
Alto	<8-10>	25	44,6
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 9.

Rangos de frecuencia de la dimensión justicia.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Para la dimensión “Justicia” el 46,4% indicó que está en un nivel bajo con puntuaciones de 2 a 5, considerándose la tendencia más alta a comparación del resto. Asimismo, el 8,9% de los trabajadores agregan que la justicia en la empresa tiene un nivel medio con puntuaciones de 6 a 7, considerándose la tendencia más baja, por último, el 44,6% indica que la justicia está en un nivel alto, con puntuaciones del 8 al 10.

Tabla 15.

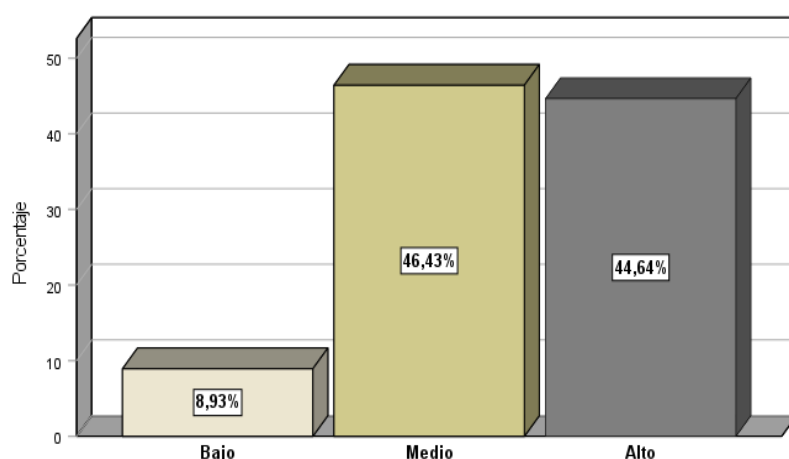
Rangos de frecuencia de la dimensión presión.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	5	8,9
Medio	<6-7>	26	46,4
Alto	<8-10>	25	44,6
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 10.

Rangos de frecuencia de la dimensión presión.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

En cuanto a la dimensión “presión” se observa que la Tabla 17 y Figura 11 que el 8,9% de los trabajadores mencionan que la presión en la empresa tiene un nivel bajo con

puntuaciones de 2 al 5, considerándose la tendencia más baja a comparación del resto, asimismo el 46,4% indican que la presión tiene un nivel medio en la empresa con puntuaciones de 6 a 7, considerándose la tendencia más alta. Por último, el 44, 6% indica que la presión tiene un nivel alto en la empresa con puntuaciones de 8 al 10.

Tabla 16.

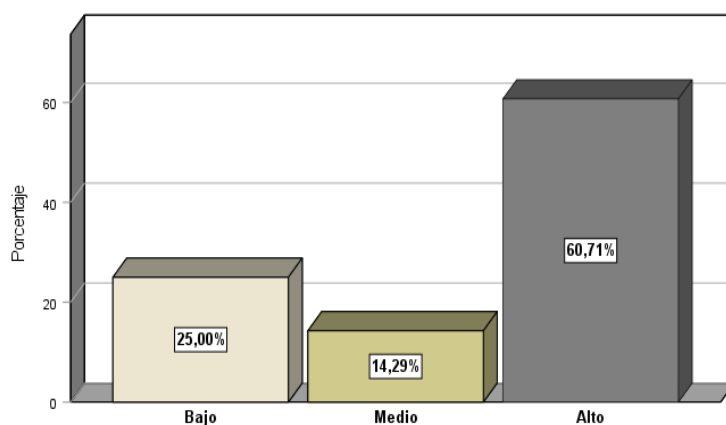
Rangos de frecuencia de la dimensión innovación.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<2-5>	14	25,0
Medio	<6-7>	8	14,3
Alto	<8-10>	34	60,7
Total		56	100,0

Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Figura 11.

Rangos de frecuencia de la dimensión innovación.



Nota. Hallazgo tratado en el estadístico SPSS

Respecto con la dimensión “innovación” se logra analizar en la Tabla 18 y Figura 12 que el 14,3% de los trabajadores han indicado que la innovación en la empresa presenta un

nivel medio con puntuaciones de 6 a 7, considerándose el rango más bajo a comparación del resto, asimismo el 60, 7% indica que la innovación tiene un nivel alto con puntuaciones de 8 a 10, siendo la tendencia más alta. Por último, el 25% indicó que la innovación tiene un nivel bajo en la empresa R proyectos.

Hallazgo descriptivo de la variable CS

Tabla 17.

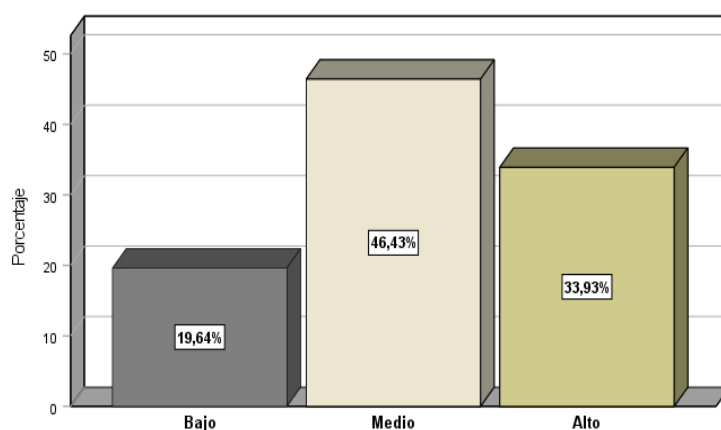
Rango de frecuencia de la CS.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<15-35>	11	19,6
Medio	<36-55>	26	46,4
Alto	<56-75>	19	33,9
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 12.

Barras de frecuencia de la CS



Nota. Rangos hallados por los autores

En cuanto a la variable Calidad de servicio se logra analizar en la tabla 19 y figura 13 que el 46,4% de los trabajadores ha indicado que dicha variable evidencia un nivel medio con puntuaciones de 36 a 55, considerándolo como la tendencia más alta a comparación del resto, por otra parte, el 19,6% manifestó que la calidad de servicio tiene un nivel bajo con puntuaciones desde el 15 a 35, siendo la tendencia más baja. Por su parte, el 33,9% comentó que la calidad de servicio tiene un nivel alto con puntuaciones de 56 a 75.

Hallazgos de las dimensiones CS

Tabla 18.

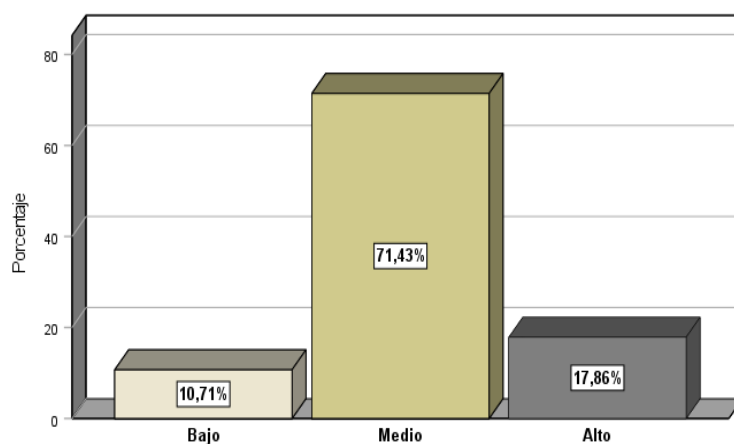
Rangos de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<15-35>	6	10,7
Medio	<36-55>	40	71,4
Alto	<56-75>	10	17,9
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 13.

Rangos de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.



Nota. Rangos hallados por los autores

Respecto con la dimensión “elementos tangibles” se revela que el 71,4% de los trabajadores han indicado que los elementos tangibles en la empresa están en un nivel medio con puntuaciones de 36 a 55, considerándose la tendencia más alta. Como también, el 10,7% ha demostrado que los elementos tangibles están en un nivel bajo con puntuaciones desde el 15 al 35, considerándose la tendencia más baja. Por último, solo el 17,9% de los trabajadores precisan que se encuentran en un nivel alto con puntuaciones de 56 a 75%.

Tabla 19.

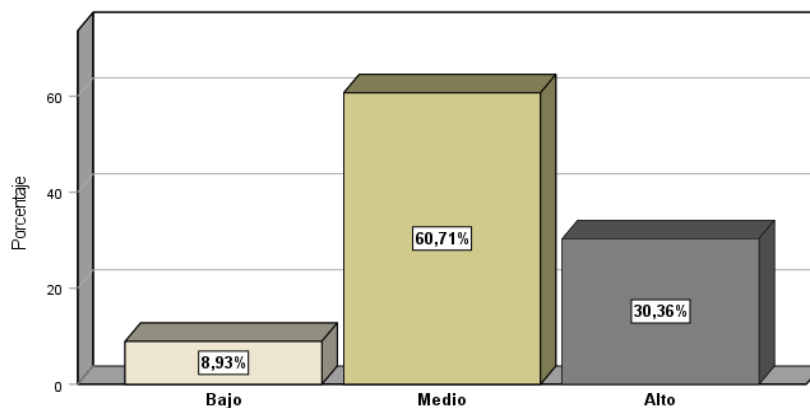
Rangos de frecuencia de la dimensión fiabilidad.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<3-7>	5	8,9
Medio	<8-11>	34	60,7
Alto	<12-15>	17	30,4
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 14.

Rangos de frecuencia de la dimensión fiabilidad.



Nota. Rangos hallados por los autores

Respecto a los hallazgos sobre la dimensión fiabilidad, se corrobora que el 60,7% de los trabajadores han indicado que se encuentra en un nivel medio con puntuaciones del 8 hasta el 11, considerándose la tendencia más alta. Asimismo, el 8,9% precisaron que la fiabilidad que imparte la empresa es de nivel bajo con puntuaciones del 3 al 7, considerándose la tendencia más baja. Por último, el 30,4% de los trabajadores ha precisado que la fiabilidad está en un nivel alto, con puntuaciones desde el 12 al 15.

Tabla 20.

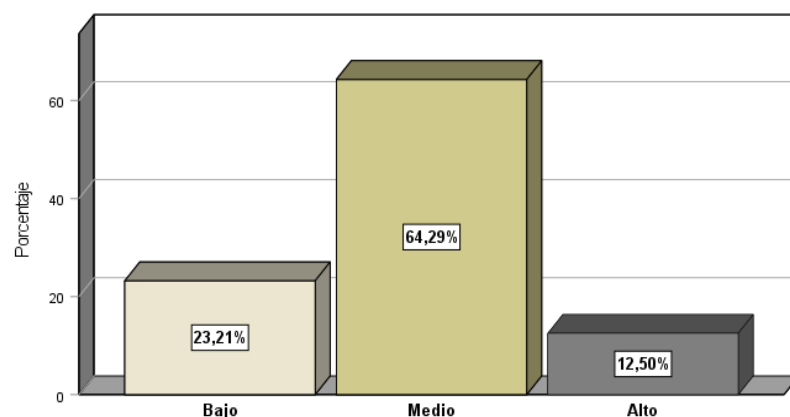
Rangos de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<3-7>	13	23,2
Medio	<8-11>	36	64,3
Alto	<12-15>	7	12,5
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 15.

Rangos de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.



Nota. Rangos hallados por los autores

En cuanto a la dimensión “capacidad de respuesta” se observa que la Tabla 22 y Figura 16 que el 64,3% de los trabajadores han indicado que la capacidad de respuesta de la empresa tiene un nivel medio con puntuaciones desde el 8 al 11, considerándolo la tendencia más alta que el resto. Como también, el 12,5% de los trabajadores agregaron que la capacidad de respuesta de la empresa tiene un nivel alto con puntuaciones desde el 12 al 15, considerándose la tendencia más baja que el resto. Por último, el 23,2% indicó que la capacidad de respuesta está en un nivel bajo con puntuaciones de 3 al 7.

Tabla 21.

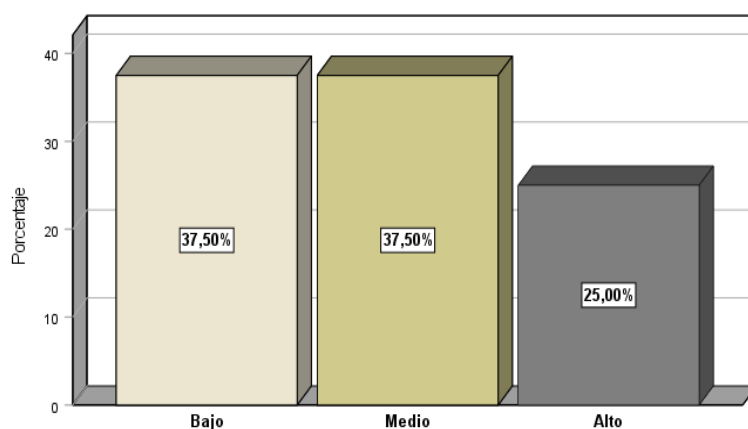
Rangos de frecuencia de la dimensión seguridad.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<3-7>	21	37,5
Medio	<8-11>	21	37,5
Alto	<12-15>	14	25,0
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 16.

Rangos de frecuencia de la dimensión seguridad.



Nota. Rangos hallados por los autores

Se logra analizar la Tabla 23 y Figura 17 donde el 37,5% de los trabajadores acotan que la seguridad de la empresa representa un nivel bajo con puntuaciones de 3 al 7, como también el mismo porcentaje manifiesta que la seguridad está en un nivel medio con puntuaciones desde el 8 al 11. Por último, el 25% de los trabajadores han indicado que la seguridad en la empresa está en un nivel alto con puntuaciones desde el 12 al 15, considerándose la tendencia más baja del resto.

Tabla 22.

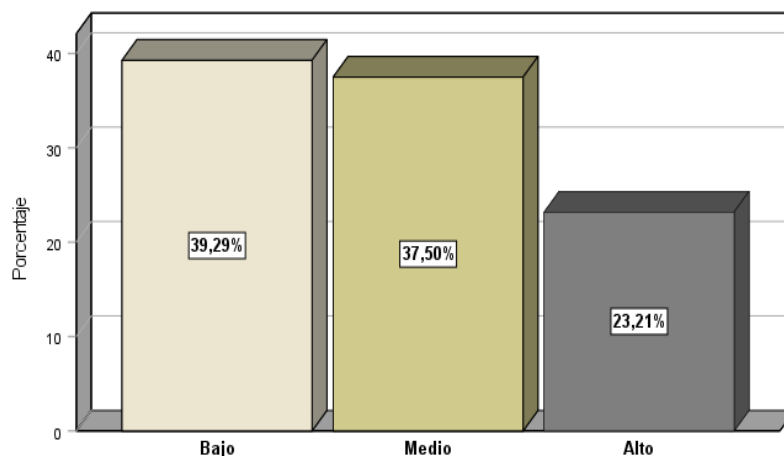
Rangos de frecuencia de la dimensión empatía.

Rangos	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<3-7>	22	39,3
Medio	<8-11>	21	37,5
Alto	<12-15>	13	23,2
Total		56	100,0

Nota. Rangos hallados por los autores

Figura 17.

Rangos de frecuencia de la dimensión empatía.



Nota. Rangos hallados por los autores

Se puede visualizar en la Tabla 24 y Figura 18 que el 39,3% de los trabajadores han indicado que la empatía en la empresa representa un nivel bajo con puntuaciones de 3 a 7, considerándose la tendencia más alta que del resto, además el 23, 2% han manifestado que la empatía se encuentra en un nivel alto con puntuaciones de 12 al 15, considerándose la tendencia más baja, por último, el 37,5% de los trabajadores refieren que la empatía tiene un nivel medio con puntuaciones de 8 al 11.

Hallazgos de normalidad

Tabla 23.

Resultado de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CO	,375	56	,000	,702	56	,000
CS	,239	56	,000	,803	56	,000

Nota. Rangos hallados por los autores

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov — Smirnov

Si $n < 50$ se aplica Shapiro — Wilk

Regla de decisión

H_1 : Los datos de CO y CS no son normal o H_0 : Los datos de CO y CS son normales

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

En esta prueba se escoge Kolmogorov-Smirnov^a porque la muestra es mayor a 50 y como se puede observar el Sig ,000 < 0,05 por lo cual se considera < H_1 >. Por lo tanto, se debe emplear pruebas no paramétricas para comprobar las hipótesis, donde se escogió a la

prueba Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica (Hernández et al., 2014). En la siguiente tabla se muestra la interpretación para cada hallazgo positivo de correlación.

Tabla 24.

Interpretación de correlación.

Coeficiente de la prueba	Interpretación de correlación
0,00	No existe correlación
+0,10	Muy débil
+0,25	Débil
+0,50	Positiva media
+0,75	Positiva considerable
+0,90	Positiva muy fuerte
+1,00	Positiva perfecta

Nota. Recaudado de los autores Hernández et al. (2014)

Hallazgos inferenciales

Hipótesis general

Tabla 25. Resultado de correlación entre el CO y CS.

			CO	CS
Rho de Spearman	CO	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
CS		Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao- 2022.

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao- 2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del ,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), de manera que existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. Además, presenta un $r = 0,872$ en el cual simboliza una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 1

Tabla 26.

Resultado de correlación entre la autonomía y CS.

			Autonomía	CS
Rho de Spearman	Autonomía	Coefficiente de correlación	1,000	,891
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
CS		Coefficiente de correlación	,891	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H_1 : Existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

H_0 : No existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del ,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), de manera que existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. como también presenta un $r = 0,891$ en el cual simboliza una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 2

Tabla 27.

Resultado de correlación entre cohesión y CS.

			Cohesión	CS
Rho de Spearman	Cohesión	Coefficiente de correlación	1,000	,320
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	56	56
	CS	Coefficiente de correlación	,320	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

H₀: No existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del 0,016 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), de manera que existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio

en la empresa constructora. Además, presenta un $r = 0,320$ en el cual simboliza una correlación positiva media.

Hipótesis específica 3

Tabla 28.

Resultado de correlación entre confianza y CS.

		Confianza	CS
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,649
		N	,000
CS	Confianza	Coeficiente de correlación	,649
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Nota. Rangos hallados por los autores

H_1 : Existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

H_0 : No existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue de 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), por lo cual existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. Además, presenta un $r = 0,649$ en el cual simboliza una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 4

Tabla 29.

Resultado de correlación entre apoyo y CS.

			Apoyo	CS
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	1,000	,697
		Sig. (bilateral)	.	,000
n		N	56	56
	CS	Coefficiente de correlación	,697	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

H₀: No existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue de 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), por lo cual existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. Además, presenta un $r = 0,697$ en el cual simboliza una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 5

Tabla 30.

Resultado de correlación entre reconocimiento y CS.

		Reconocimie		
		nto	CS	
Rho de	Reconoci	Coeficiente de correlación	1,000	,666
Spearma	miento	Sig. (bilateral)	.	,000
n		N	56	56
	CS	Coeficiente de correlación	,666	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

H₀: No existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), de modo que existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C y contiene un $r = 0,666$ en el cual simboliza una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 6

Tabla 31.

Resultado de correlación entre justicia y CS.

			Justicia	CS
Rho de Spearman n	Justicia	Coeficiente de correlación	1,000	,795
		Sig. (bilateral)	.	,000
	CS	N	56	56
		Coeficiente de correlación	,795	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

H₀: No existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), por lo cual existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C y contiene un $r = 0,795$ en el cual simboliza una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 7

Tabla 32.

Resultado de correlación entre presión y CS.

			Presión	CS
Rho de Spearman	Presión	Coefficiente de correlación	1,000	,617
		Sig. (bilateral)	.	,000
n		N	56	56
	CS	Coefficiente de correlación	,617	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota. Rangos hallados por los autores

H₁: Existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

H₀: No existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue del 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), entonces existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C asimismo tiene un $r = 0,617$ en el cual simboliza una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 8

Tabla 33.

Resultado de correlación entre innovación y CS.

		Innovación	CS
Rho de Spearman	Innovación	1,000	,577
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	56	56
	N		
	CS	,577	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	56	56
	N		

Nota. Rangos hallados por los autores

H_1 : Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

H_0 : Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C provincia constitucional del Callao-2022.

A partir de los resultados de correlación, se observa que la significancia (p-valor) fue de ,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), por lo cual existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C y contiene un $r = 0,577$ en el cual simboliza una correlación positiva considerable.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Limitaciones

A partir de los hallazgos se identificó como primera limitación el no poder generalizar las conclusiones hacia otras empresas que se dedican al mismo rubro que R Proyecto S.A.C. por su parte eso va a permitir para que otros investigadores consideren analizar nuevas propuestas a partir del clima organizacional y calidad de servicio.

La segunda limitación ha sido identificar que la cohesión y la calidad de servicio no mantienen una relación alta, por lo cual restringe como investigador hacer sugerencias del caso. Debido a que dicha cohesión en la organización no refleja cambios hacia una mejoría en la calidad de servicio.

Como tercera limitación ha sido la imposibilidad de implantar un propuesta del clima organizacional que permite la mejoría de la calidad de servicio, debido a que el trabajo se fundamentó hacia un alcance de correlación, por lo tanto, se invita a los futuros investigadores en incorporar un estudio aplicativo para que tengan la posibilidad de hacer cambios en la calidad de servicio.

Interpretación comparativa

Para la etapa de la discusión se aborda la constatación de los resultados cuantitativos del presente estudio con antecedentes descritos en el marco teórico; en sentido cumplir con los objetivos planteados.

Dentro de la hipótesis general, se pudo comprobar que la variable clima organizacional incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S. A.C., distrito del Callao- 2022; porque el nivel significancia (p-valor) fue de 0,000 esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Además, cuenta con una correlación positiva muy fuerte del 0,872. Esta información se constató con diversos autores tales como: Salah et al. (2019), Hamid (2022), Siregar (2020), Salazar (2018), Sotelo y Figueroa (2017), Espinoza (2019), Agudelo et al. (2018), Arcia (2022), Fernández (2020), Palacios et al. (2020), Álvarez (2019), Vargas et al. (2019) y Uriarte (2023), los cuales presentaron una metodología cuantitativa y utilizaron como instrumento el cuestionario, lo que se aplica también en mi investigación. Por otra parte, concluye que el clima organizacional y la calidad de servicio se relacionan de manera directa y significativa en la empresa constructora R Proyectos S.A.C. Por tal motivo, coincide con el autor que es vital mejorar el clima organizacional como la motivación, condiciones laborales entre otros que favorezca a un buen servicio de calidad continua en las empresas actuales que buscan posicionarse en el mercado pues se tiene una relación directa entre las dos variables. Referente a las limitaciones, se puede ratificar que las investigaciones de los autores antes mencionados se realizaron en países como Indonesia, Ecuador y México mientras que mi investigación se realizó en el Callao-Lima, así como las investigaciones presentadas se desarrollaron en empresas del rubro educativo y telecomunicaciones a diferencia de la mía en una empresa constructora. Es así, que los hallazgos de dicha investigación ayudaran a que otros investigaron con el mismo problema reflexionen, aborden el problema proponiendo estrategias que serán útiles frente al problema.

Respecto a la hipótesis específica uno se pudo comprobar que la autonomía incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022. Porque su nivel de significancia fue del 0,000 y se obtuvo una relación positiva muy fuerte del 0,891. De este modo, Salazar (2018) en su presente estudio indica un índice de significancia (0,000) menor al nivel de 0,05 lo que evidencia una relación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Mercredi en el año 2018, esto significa, que a mayor nivel de clima organizacional mayor será el nivel de calidad de servicio y viceversa. En tal sentido, Brunet (2011) plantea que el clima organizacional influye en la conducta del trabajador por lo que es un factor clave al intervenir sobre los comportamientos y perspectivas; por ende, en la concepción de la libertad de elección.

En lo que concierne a la hipótesis específica dos, se confirma que la cohesión influye en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao - 2022 pues el nivel de significancia fue del 0,00 y se evidenció un coeficiente de correlación de 0,320, lo cual indica una relación positiva media. Por su parte, el autor Siregar (2020) en su estudio “Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Universidad Kristen Indonesia (UKI)” Su enfoque fue cuantitativo con una muestra de 150 empleados, los cuales arrojaron como resultados del presente estudio que tuvo un nivel de significancia de 0.000 por debajo de los 0,05 demostrando el efecto directo positivo del clima organizacional en la calidad de servicio.

En cuanto a la hipótesis específica tres, se comprobó que la confianza incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022 porque el p - valor fue 0,000 permitiendo de esa manera abordar una correlación positiva considerable del

0, 649. De modo que el autor Siti (2019) en su estudio reflejó que el clima organizacional perjudica a la calidad de servicio educativo pues promover un buen ambiente de trabajo motiva a la actitud y crea confianza en el sistema educativo plasmado. La metodología que se usó requirió de 76 docentes que mediante un muestreo aleatorio estratificado arrojó resultado de coeficiente valor $t = 3,709$ por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación.

Respecto a la hipótesis específica cuatro, se llegó a comprobar que el apoyo incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022. Este resultado fue porque la significancia del Rho de Spearman resultó 0,000 obteniendo una correlación positiva considerable del 0, 697 respecto a la comparativa de Arcia (2022) usó la metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y descriptiva, explicativa y correlacional donde se consideró como muestra el periodo del segundo semestre de 2018 con una muestra de 265 estudiantes. Para dicho estudio, se empleó la prueba estadística de Chi cuadrado para evidenciar si existe relación entre estas dos variables con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ dejando como resultado 9,4877. Es así que se determina que existe asociación o relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio estudiadas.

En cuanto a la hipótesis específica cinco, se constató que el reconocimiento influye en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022. El resultado fue porque la significancia del Rho Spearman resultó en 0,000 con una correlación positiva media 0,666. Por ello, Koys y Decottis (1991) manifiestan que el reconocimiento, es la gratitud que transmite la empresa a sus trabajadores en respuesta a su arduo trabajo y

cooperación. Por otro lado, Medina (2022) en su estudio efectuado en Lima determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna. Su enfoque fue cuantitativo con una población de 199 trabajadores, cuales arrojaron como resultados del presente estudio que el “P” valor tuvo un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,05 reflejando que el coeficiente de confianza es del 95% a su vez se obtuvo con el Rho de Spearman (Rho) un coeficiente igual a 0.911, lo cual evidencia una correlación muy alta entre ambas variables. Se concluyó que existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio percibida por los usuarios de dicho hospital.

En cuanto a la hipótesis específica seis, se examinó que la justicia incide en la calidad de servicio con un nivel de significancia de 0,000 y coeficiente de Rho Spearman de 0,795 que indica una correlación positiva considerable. Así pues, Sarmiento (2020) precisa que su objetivo primordial fue establecer la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de servicio en una institución pública, Lima-Perú. Se recurrió a una población de 1,435 personas conformadas por todos los usuarios internos de una institución del sector público del Poder Ejecutivo utilizando a través de un método aleatorio simple a solo 310 personas como muestra de la investigación. Los resultados del estudio arrojaron el valor de Rho Spearman muy significativo por el 0,0001 de margen de error que establece la relación entre las dos variables estudiadas. En síntesis, el autor concluye que el clima organizacional predice la percepción de la calidad de servicio del cliente con grados de importancia principalmente por sus dimensiones de cohesión, confianza e innovación.

En cuanto a la hipótesis específica siete, se investigó que la presión incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022. El nivel de significancia es de 0,000 y el coeficiente de 0,617 que indica la correlación es positiva media. De este modo, Agudelo et al. (2018) en su estudio realizado en Manizales (Colombia) determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo transversal con una población de 183 personas. En síntesis, el hallazgo de la percepción externa de la calidad arrojó un 6,7% entre las expectativas y percepción de encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Además, la variable calidad de servicios y las dimensiones del clima organizacional (liderazgo, motivación, reciprocidad y motivación) existe una correlación significativa de 0,001, 0,002, 0,005 y 0.00 respectivamente.

Para concluir, la hipótesis ocho indica que la innovación incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos SAC, distrito del Callao- 2022. El nivel de significancia es de 0,000 y el coeficiente de 0,577 que evidencia una correlación positiva media. De esta manera, Kuantan (2021), en su investigación analizó la influencia del clima organizativo en la calidad del servicio de la oficina de educación del distrito de Kuantan. La metodología fue de tipo cuantitativo teniendo una población de 62 empleados de los cuales tuvo como muestra 54 personas mediante una técnica de muestreo aleatorio. Asimismo, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0,973 con Fcount de 934,077 con un nivel de significación $\alpha = 0,01$. Por ende, la hipótesis presenta una influencia significativa del clima organizacional en la calidad del servicio en un 64,4%. En síntesis, a través de las distintas

pruebas como: pruebas de normalidad, linealidad y comprobación de hipótesis el clima organizacional tiene un efecto directo en la calidad de servicio.

Implicancia teórica

Esta investigación se llevó a cabo con el fin de facilitar la comprensión del clima organizacional y la calidad de servicio en las empresas lo cual servirá como fuente de consulta a estudios semejantes en la aplicación de nuevas estrategias, así como examinar posibles variantes de acuerdo al tipo de empresa y optimizar sus procesos para dar un mejor servicio de calidad.

Implicancia práctica

Debido a que los hallazgos serán expuestos hacia los jefes o gerentes de la empresa R proyectos S.A.C. para su posterior análisis y mejora del clima organizacional y el nivel de calidad de servicio en la empresa constructora que fue objeto de estudio. Para ello, se utilizaron herramientas de recolección de datos tales como el cuestionario que fueron previamente validadas por expertos en el tema.

Implicancia metodológica

Se aplicó un instrumento que se puede emplear en todas las áreas de la empresa. De este modo, se evidenciará aquello que afecta a la calidad de servicio tales como las condiciones de trabajo, motivación en el lugar de trabajo, recompensa por mérito, entre otros. Esto servirá para que futuras investigaciones tomen en consideración los instrumentos y puedan aplicarlo.

Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general se determinó la existencia de relación entre clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa R Proyectos S.A.C. debido a que el coeficiente de Rho de Spearman fue 0.872 por su parte, el 62,5% de los trabajadores ha indicado que existe un CO medio y el 46,4% ha presenciado que la calidad de servicio comprende un nivel medio también.

Asimismo, para el primer objetivo específico se determinó que si existe relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao - 2022, puesto que el Sig. $< 0,05$ y el coeficiente de correlación es de 0,891 indicando correlación positiva muy fuerte. A su vez, el 42,9% ha considerado que la autonomía en la empresa esta en un nivel medio, así como el 46,4% por parte de la calidad de servicio.

Para el objetivo específico dos, se determinó que si existe relación entre la cohesión y la calidad de servicio de la empresa R Proyectos S.A.C. Provincia Constitucional del Callao – 202 arrojando un Sig. $< 0,05$ y su coeficiente de correlación fue 0,320 lo cual simboliza una correlación positiva media. De manera que, el 73,2% ha indicado que la cohesión en la empresa refleja un nivel medio.

Respecto al objetivo específico tres, se determinó que si existe relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022. Debido a que el Sig. $< 0,05$ y su coeficiente de correlación fue 0,649, por ende, refleja una correlación positiva considerable. Asimismo, el 46,4% ha considerado que la confianza en la empresa está en un rango medio.

Con el cuarto objetivo específico, se determinó que si existe relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022. Debido a que el Sig. $< 0,05$ y su coeficiente de correlación fue 0,697, por ende, existe una correlación positiva considerable. Además, el 44,64% ha experimentado un apoyo de nivel bajo en la empresa.

El quinto objetivo específico, se determinó que si existe relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022, a razón que el Sig. $< 0,05$ y el Rho Spearman fue de 0,666 la cual representa una relación positiva considerable. Por su parte, el 42,9% ha experimentado un reconocimiento de la empresa de un grado medio.

En relación con el objetivo específico seis, se determinó que si existe relación entre la justicia y la calidad de servicio en la empresa en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022 siendo el Sig. $< 0,05$ y el coeficiente de correlación de 0,795; por ende, presenta una correlación positiva muy fuerte y el 46,4% ha apreciado una justicia en la empresa con niveles bajos.

De acuerdo con el objetivo específico siete, se determinó que si existe relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022, debido a que, el Sig. $< 0,05$ y su coeficiente de correlación fue de 0,617 lo cual indica correlación positiva considerable. A su vez, el 44,6% ha comprobado la presión en la empresa a niveles altos.

Finalmente, respecto con el objetivo específico ocho se determinó que si existe relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa en la empresa R PROYECTOS S. A.C. Provincia Constitucional del Callao- 2022, por lo cual, el Sig. $< 0,05$ y su coeficiente de correlación fue 0,577 manifestando una correlación positiva considerable. Por su parte, el 60, 71% ha experimentado la innovación en la empresa en niveles altos.

REFERENCIAS

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C., & Jimenes, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*, 20 (2): 397-399. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1118872/11-clima-organizacional-y-percepcion.pdf>
- Allen, D. (2010). *Sé más eficaz*. (5ta ed.). España, Editorial Alienta.
- Álvarez, A. (2019). *Clima laboral y calidad de servicio en la empresa Negociaciones Dan & Bat Tapia SAC en Huancayo metropolitana, 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Continental]. Repositorio de tesis UC.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium*, 35,93. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Andina (2018, 20 de agosto). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arcia, I. (2022). El clima organizacional y su impacto en la calidad de servicio del personal administrativo del centro regional universitario de Barú (Cuba). *Revista Plus Economía*.10(2):59. <https://revistas.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/570/461>

- Barboza, S., Rivera, R., & Rafael, J. (2023) Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 6. <https://doi.org/10.37787/7khjw55>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bernal, I. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista de Estudios Gerenciales*, 8 - 17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Brunet, L. (2011). *El clima de Trabajo en las organizaciones*, México, Editorial Trillas.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Dialnet*, 13 (2), 1-2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Camisón, C., Cruz, C., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, 3-4, Madrid, Ed. Pearson Educación.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (2da ed.). México. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México. Editorial McGraw-Hill.

- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2017). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Revista Innovaciones de Negocios*, 15 (30): 263.
[file:///C:/Users/RPROYECTOS/Downloads/mjaraiza18,+15.30+A7+Evolucion+del+concepto+de+calidad+y+modelos+de+medicion+de+calidad+en+el+servicio%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/RPROYECTOS/Downloads/mjaraiza18,+15.30+A7+Evolucion+del+concepto+de+calidad+y+modelos+de+medicion+de+calidad+en+el+servicio%20(1).pdf)
- Espinoza, L. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio*. *REEA*. 5, (II). 177-185. Centro Latinoamericano de Estudios en Epistemología Pedagógica. <https://www.eumed.net/rev/reea/enero-20/climaorganizacional.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/reeaenero20clima-organizacional>
- Esquivel, J., Martínez, G., & Silva, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*. 6 (2): 68-69. <https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20V0L6JULDIC2020.pdf>
- Fernández, A. (2020) Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 4(2), 1462-1479. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166>
- Gaither, T. (1983). *Gestión creativa del servicio al cliente*. Francia. Revista Internacional de Física Gestión de Distribución y Logística
- García, G. (2012). *Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales*., TSMU Revista de Trabajo Social de Murcia.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. (4ta ed.). España. ESIC Editorial

- Guerrero, F., Neira, L., & Vásquez, H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*,10,14. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.457>
- Hamid, A. (2022). Clima organizacional y competencia pedagógica del docente para la calidad del servicio. *Revista Asiática de ciencias de la gestión y educación*,3,4. [http://www.ajmse.leena-luna.co.jp/AJMSEPDFs/Vol.11\(2\)/AJMSE2022\(11.2-04\).pdf](http://www.ajmse.leena-luna.co.jp/AJMSEPDFs/Vol.11(2)/AJMSE2022(11.2-04).pdf)
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Costa Oriental del Lago*, 12 (2): 134. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*. 34 (1) : 199. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*.8(1):420.<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México. Editorial Prentice-hall.
- Koys, D., & DeCottis, T. (1991). *Inductive measures of psychological climate*, 44(3): 265, 285. *Human Relations*.
- Kuantan, N. (2021). La influencia del estilo de liderazgo y el clima organizativo en la calidad del servicio de calidad en la Oficina de Educación de Kuantan Singingi. *Revista Estudios sociales, humanitarios y educativos*, 8. <https://jurnal.uns.ac.id/shes>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra. Dispositivo Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J., & Escobar, H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del Cantón Quevedo. *Revista Científica Ecociencia*, (6) 1-15. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/283/224>
- Medina, D. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud Tacna*. [Tesis de titulación, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de tesis Universidad San Martín de Porres.
- Mogollón, F., & Ramírez, D. (2020). Clima laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Piura 2019. *Revista Científica*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1257/1141>

- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Olaz, A. (2009). Diseño de un Modelo de Valoración Cuantitativo de Procesos del Clima Laboral en la Gestión de Recursos Humanos, *Capital Humano*, 230, 92 - 96.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población*. 35(1), pp. 227-232. Editorial International Journal of Morphology.
- Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*. 7(1): 3-6. <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/502/454>
- Panchi, V. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Revista Sapienza Organizacional*. 5(9): 174-175. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570009/553056570009.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones en futuras investigaciones*, 49 (4),41-51. Editorial McGraw-Hill. México.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988). *SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de los servicios*. *Revista de venta minorista*, 64 (1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

- Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). *El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral*, 5 (5), 1-19. *International Administración & Finanzas*.
- Ríos, L., Saldaña, C., Alejandría, C., & Fasanando, Tercero. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2. https://www.researchgate.net/publication/367305177_Factores_relacionados_con_el_clima_organizacional
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. (3ra ed.). Colombia. ECOE Ediciones.
- Salah, S., Halat, M., & Falah, A. (2019). El impacto de las dimensiones del clima organizacional en la calidad del servicio: un estudio aplicado en un aeropuerto Sulaymaniyah Internacional. *Revista de Ciencias Administrativas*, 9(2):50. <https://www.iasj.net/iasj/download/4207ecef7bf6e3b1>
- Salazar, E., & Rojas, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio de tesis de la Universidad Espíritu Santo
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*, 114, Universidad Veracruzana.
- Sandi, K. (2018). *Clima organizacional predominante en los colaboradores de la empresa consulting advisers S.A.C. Lima-2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio de tesis de Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

- Siregar, E. (2020). Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en Universidad Kristen Indonesia. *Revista de Investigación Avanzada en Sistemas Dinámicos y de Control*, 1, 2. file:///C:/Users/RPROYECTOS/Downloads/Efecto%20del%20Clima%20Organizacional%20en%20el%20Servicio%20en%20Indonesia.pdf
- Siti, F. (2019). El efecto de la cultura organizacional, la competencia empresarial del director y el clima organizacional en la calidad de los servicios educativos de la secundaria islámica Escuelas secundarias en internados islámicos en Praya, Lombok central. *Revista Internacional de Cultura Multicultural y Multireligiosa*. 6(2): 822-827. <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/828/596>
- 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. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15): 3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>
- Soto, D., Ortega, V., Huapalla, D., & Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), e5154. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es.
- Sotomayor, J. (2001). La evolución de las generaciones de la calidad. *Revista Investigación Administrativa*, 88, 50. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART4.pdf>

- Toro, F., López, R., García, A., Londoño, M., & Sanín, A. (2010). *Clima organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*, Medellín, Editorial Cincel-Kapelusz
- Uriarte, J. (2023) *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el centro de gestión tributaria Chiclayo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis USS.
- Valderrama,S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vargas, E., & Chambi, J. (2019) *Relación entre el clima organizacional y calidad de servicio al cliente en Picantería la Mundial Arequipa*. [tesis de postgrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio de tesis UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9c44a815-e5e8-4351-a14c-cf4435a32b31/content>
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Revista Diversitas*.2 (2): 342. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67920212.pdf>
- Zambrano, R., & Vera, F. (2019). Evaluación de factores de satisfacción laboral en el personal y si incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler D. (2009). *Marketing de servicios*. (5ta ed.). México.

Editorial Mc Granw Gil.

ANEXOS

ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable y dimensiones	Población	Método
¿Existe una relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Variable 1. Clima organizacional Dimensiones: Autonomía Cohesión Confianza Apoyo Reconocimiento Justicia Presión Innovación Variable 2. Calidad de servicio Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Unidad de análisis: los trabajadores Población: 56 trabajadores Muestreo: muestra censal Muestra: 56 trabajadores	Enfoque: cuantitativa Nivel: correlacional Tipo: aplicada Diseño: no experimental Corte: transversal Confiabilidad: Cronbach Estadística: Descriptiva en tablas y figuras SPSS v. 27 Prueba de normalidad Inferencial prueba de hipótesis SPSS v. 27
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.			
¿Existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe una relación entre la cohesión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.			
¿Existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe una relación entre la confianza y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.			
¿Existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe una relación entre el apoyo y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.			
¿Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?	Determinar si existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.	Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.			
¿Existe una relación entre el	Determinar si existe una relación entre la	servicio en la empresa R Proyectos			

<p>reconocimiento y la calidad de servicio en la R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?</p> <p>¿Existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en la R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?</p> <p>¿Existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?</p> <p>¿Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022?</p>	<p>justicia y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p> <p>Determinar si existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p> <p>Determinar si existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p>	<p>S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p> <p>Existe una relación entre la justicia y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p> <p>Existe una relación entre la presión y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p> <p>Existe una relación entre la innovación y la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022.</p>			
--	--	---	--	--	--

ANEXO N° 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Es sobre el ambiente interno de su trabajo. tomando como núcleo conceptual la percepción que tienen las personas respecto de su trabajo Koys y Decottis (1991)	El clima organizacional ofrece trabajar en un ambiente y con mejores oportunidades de desarrollo, por lo cual se mide con: autonomía, cohesión, apoyo, reconocimiento, justicia, presión e innovación.	Autonomía	Decisiones	Decido la forma en que se desarrollará mis funciones. Propongo mis propias actividades laborales.
			Cohesión	Trabajo en equipo	Las personas de mi área se apoyan entre ellos Las personas de mi área buscan el bien común.
			Confianza	Confiar en los demás	El jefe de mi área es una persona que se puede confiar. El jefe de mi área es una persona que se puede hablar abiertamente.
			Apoyo	Ayuda laboral	El jefe de mi área le interesa que me desarrolle de manera profesional. Cuento con el apoyo de mi jefe con se le necesita.
			Reconocimiento	Gratitud en los resultados	Cuando se habla de mi rendimiento, es cuando he tenido algún error. El jefe de mi área conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber.
			Justicia	Equidad laboral	En mi área recibo un trato justo por para de mi jefe. Existe una baja probabilidad que mi jefe felicite sin motivos.
			Presión	Carga laboral	Se tiene bastante carga laboral y poco tiempo para su desarrollo. En casa temo escuchar sonar mi celular porque podría tratarse de algún problema laboral.
			Innovación	Desarrollo profesional	El jefe de mi área me motiva para desarrollar mis propias ideas. El jefe de mi área le agrada que asuma riesgos en mis funciones.
Calidad de servicio	Consiste en un conjunto de especificaciones que satisface plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del cliente, del cual para conocer una	La calidad de servicio resulta todos los elementos importantes para satisfacer al usuario final por el servicio brindado, se	Elementos tangibles	Maquinarias y equipos	Las maquinarias de la empresa funcionan adecuadamente para cada actividad. Los equipos y maquinarias de la empresa son usados de una forma correcta. Se realiza mantenimiento preventivo a las maquinarias de la empresa.
			Fiabilidad	Tiempo de entrega	Se cumple a tiempo con las obras según la estimación del cronograma. Se cumple a tiempo con la adquisición de los materiales para las obras. En los proyectos se cometen errores de los cuales se solucionan a tiempo.

calidad del servicio involucra los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1985)	dimensionan por: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía	Capacidad de respuesta	de Comunicación rápida	La empresa tiene una buena comunicación con sus clientes sobre los avances de la obra. Se brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los clientes de aeroportuaria. La empresa resuelve los reclamos de acuerdo con los procesos protocolares.
		Seguridad	Credibilidad Conocimiento Garantía	La empresa constructora cuenta con la certificadora ISO 45001 – ISO 9001 lo que respalda su credibilidad hacia los clientes. El personal cuenta con los conocimientos suficientes para desempeñar sus funciones. La empresa cumple con las garantías de obra para cada proyecto.
		Empatía	Exigencia Supervisión Necesidades	El personal responde a las exigencias de cada obra. La empresa se preocupa por cada proyecto concluido, por lo que realiza supervisiones periódicas. La empresa constructora comprende las necesidades de sus clientes.

Cuestionario del clima organizacional y calidad de servicio

El presente cuestionario parte de una investigación en desarrollo que lleva como nombre: Clima organizacional y calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. para lo cual se requiere de su grandiosa colaboración para completar lo siguiente:

Sexo	Hombre () Mujer ()	Cargo	Obrero () Practicante () Auxiliar () Asistente () Coordinador () Jefe ()
Edad	20 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 51 a mas ()	Tiempo Laboral	1 a 2 () 3 a 5 () 6 a 10 () 11 a mas ()

La información que usted brinde será tratada de manera confidencial y solo para fines de investigación de la presente.

Instrucción: Lea atentamente cada afirmación y marque con “X” al casillero que usted crea conveniente según su percepción de lo que sucede en la empresa R Proyectos S.A.C. de acuerdo con el área que pertenece. Siga el siguiente criterio de marcación:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Muchas gracias,

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
Variable: clima organizacional					
Autonomía					
1. Decido la forma en que se desarrollará mis funciones.					
2. Propongo mis propias actividades laborales.					
Cohesión					
3. Las personas de mi área se apoyan entre ellos					
4. Las personas de mi área buscan el bien común.					
Confianza					

5.	El jefe de mi área es una persona con la que se puede confiar.					
6.	El jefe de mi área es una persona que se puede hablar abiertamente.					
Apoyo						
7.	Al jefe de mi área le interesa que me desarrolle de manera profesional.					
8.	Cuento con el apoyo de mi jefe si se le necesita.					
Reconocimiento						
9.	Cuando se habla de mi rendimiento, es cuando he tenido algún error.					
10.	El jefe de mi área conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber.					
Justicia						
11.	En mi área recibo un trato justo por parte de mi jefe.					
12.	Existe una baja probabilidad que mi jefe felicite sin motivos.					
Presión						
13.	Se tiene bastante carga laboral y poco tiempo para su desarrollo.					
14.	En casa temo escuchar sonar mi celular porque podría tratarse de algún problema laboral.					
Innovación						
15.	El jefe de mi área me motiva para desarrollar mis propias ideas.					
16.	El jefe de mi área le agrada que asuma riesgos en mis funciones.					
Variable: Calidad de servicio						
Elementos tangibles						
17.	Las maquinarias de la empresa funcionan adecuadamente para cada actividad.					
18.	Los equipos y maquinarias de la empresa son usados de una forma correcta.					
19.	Se realiza mantenimiento preventivo a las maquinarias de la empresa.					
Fiabilidad						
20.	Se cumple a tiempo con las obras según la estimación del cronograma.					
21.	Se cumple a tiempo con la adquisición de los materiales para las obras.					
22.	En los proyectos se cometen errores de los cuales se solucionan a tiempo.					
Capacidad de respuesta						
23.	La empresa tiene una buena comunicación con sus clientes sobre los avances de la obra.					
24.	Se brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los clientes de aeroportuaria.					
25.	La empresa resuelve los reclamos de acuerdo a los procesos protocolares.					
Seguridad						
26.	La empresa constructora cuenta con la certificadora ISO 45001 – ISO 9001 lo que respalda su credibilidad hacia los clientes.					
27.	El personal cuenta con los conocimientos suficientes para desempeñar sus funciones.					
28.	La empresa cumple con las garantías de obra para cada proyecto.					

Empatía					
29. El personal responde a las exigencias de cada obra.					
30. La empresa se preocupa por cada proyecto concluido, por lo que realiza supervisiones periódicas.					
31. La empresa constructora comprende las necesidades de sus clientes.					

Anexo N°4. Data de estudio en el SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	DIM05	DIM06	DIM07	DIM08	VAR1	DIM09	DIM10	DIM11	DIM12	DIM13	VAR2
1	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
2	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
3	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio
4	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
5	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto
6	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
7	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
8	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
9	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio
10	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
11	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
12	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
13	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
14	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
15	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
16	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
17	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
18	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
19	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
20	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
21	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
22	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
23	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto
24	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
25	Rain	Rain	Medio	Rain	Marin	Medio	Medio	Medio	Rain	Rain	Medio

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	DIM05	DIM06	DIM07	DIM08	VAR1	DIM09	DIM10	DIM11	DIM12	DIM13	VAR2
33	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
34	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
35	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
36	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
37	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
38	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
39	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
40	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
41	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
43	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio
45	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
46	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto
47	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
48	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
49	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
50	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio
51	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
52	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio
53	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
54	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
55	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
56	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Anexo N° 6. Resultado de confiabilidad por medio de fórmula de alfa de Cronbach

4	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	42	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	58	
5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	68	
3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	51	
4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	62	
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	59	
2	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	44	
3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	53	
4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	70	
4	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	42	
3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	45
4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	57	
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	41	
3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	58	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	62	
3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	45	
4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	68	
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	59	
3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	42	
4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	62	
4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	62	
3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	45	
3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	45	
4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	68	
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	59	
3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	42	
4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	62	
3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	45	
3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	60	
5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	68	
3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	50	
3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	47	
4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	70	
3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	42	
4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	63	
3	2	1	2	2	1	3	5	2	2	2	2	1	2	3	3	36	
2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	5	3	4	3	45	
2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	3	3	4	3	2	3	41	
1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	32	
1	3	4	5	3	5	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	45	
3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	60	
5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	68	
3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	50	
0.74	0.92	0.85	0.93	0.91	1.01	0.60	0.92	1.11	0.78	0.76	1.12	0.43	0.91	0.93	0.76	108.3	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_y^2} \right]$$

K - El número de ítem
 Si2 - Sumatoria de Varianzas de los ítem
 Sy2 - Varianza de los ítem
 α - Coeficiente de Alfa de Cronbach

k 16
 Si2 13.09
 Sy2 108.31
0.93779

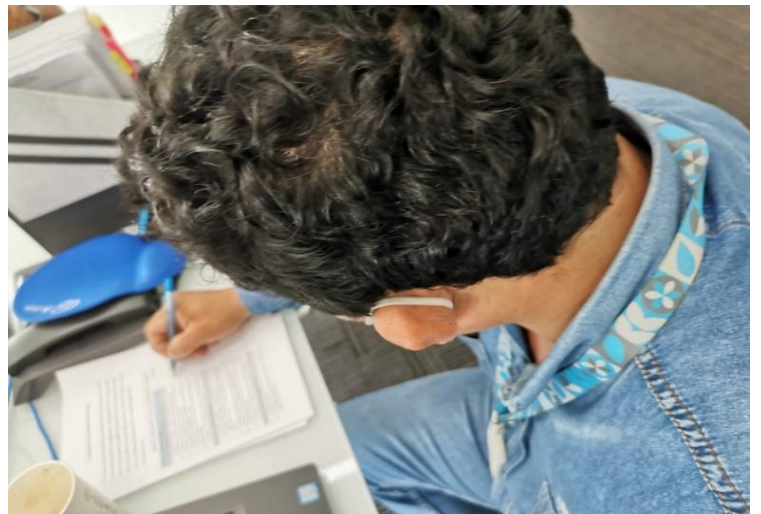
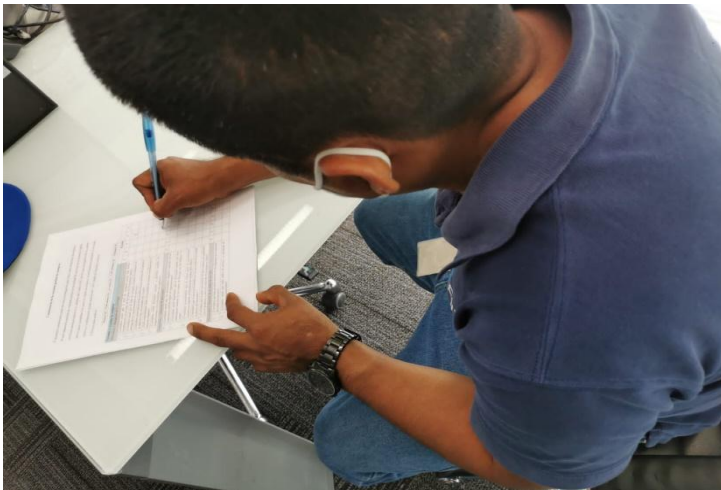
2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	39
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	50
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	66
3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	40
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	56
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	53
3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	41
3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	43
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	61
2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	39
2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	39
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	51
4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	48
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	55
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	58
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	33
4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	61
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	53
4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	34
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	56
2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	39
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	57
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	67
3	2	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	37
3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	32
5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	60
4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	34
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	58
2	1	2	2	3	2	4	3	2	1	2	2	2	3	2	33
3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	4	38
3	4	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	3	41
2	3	2	1	3	4	2	3	5	4	2	5	1	4	2	43
3	4	4	2	1	3	1	1	2	3	3	1	3	3	4	34
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	57
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	67
3	2	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	37
0.8	0.9	0.8	0.8	0.7	0.9	0.8	0.7	0.6	1.0	1.1	1.4	0.7	1.0	1.2	122.2

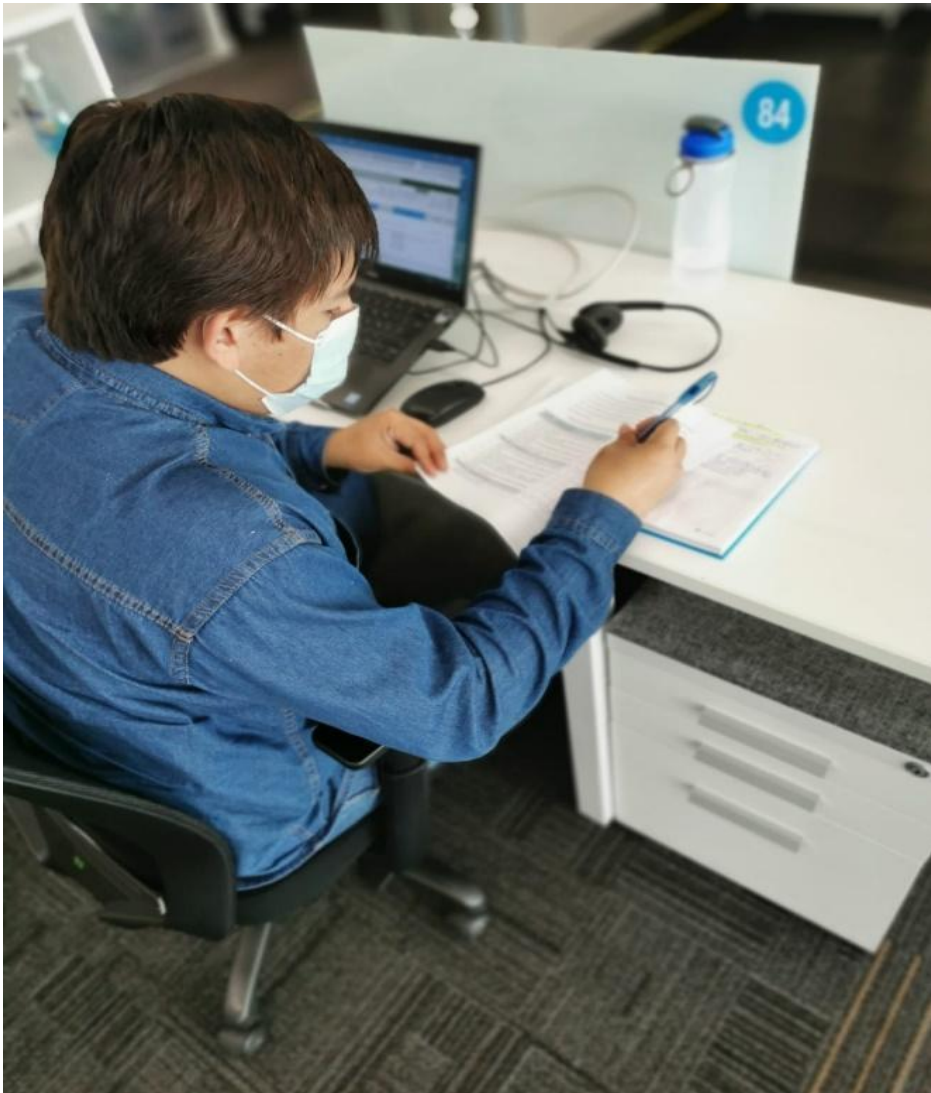
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_y^2} \right]$$

K - El número de ítem
 Si2 - Sumatoria de Varianzas de los ítem
 Sy2 - Varianza de los ítem
 α - Coeficiente de Alfa de Cronbach

k 15
 Si2 13.48
 Sy2 122.23
0.9533

Anexo N° 7. Fotos – Aplicación de instrumentos





ANEXO N°8 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 1

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Corman Hajar, Roy Fisher	Consultor	Cuestionario	STEFANY AVALOS ALAYO Y YANETTARAZONA TENORIO
Título o Grado de Estudio: Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																					x
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					x
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																					x
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																					x
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																					x
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																					x
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																					x
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																					x
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																					x
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																					x
TOTAL																			970			

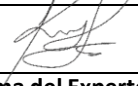
Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 20 de Octubre del 2023	46011504		961857823
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

.....

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 2

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Mendoza Butrón, Jaime Gabriel	Sub-Gerente de Planeamiento	Cuestionario	STEFANY AVALOS ALAYO - YANET TARAZONA TENORIO
Título o Grado de Estudio: Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN


Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																		X		
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																		X		
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																		X		
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																			X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																	X			
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																			X	
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																			X	
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																			X	
TOTAL																	895				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Lima, 18/10/2023	72039452		999846961
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

.....

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Jim Robert Minchola Gallardo	Super Intendente en producción	Cuestionario	
Título o Grado de Estudio: Magister en Administración de Agronegocios			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																80				
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																79				
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																80				
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																80				
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																80				
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																	81			
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																80				
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																79				
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																80				
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																79				
																	798				


Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima 23 de Octubre del 2023	43162114		992708716
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones: