



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

## **Clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. - 2020**

### **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

### **Autor**

Juan Carlos Martínez Zurita

### **Asesor**

Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Huacho – Perú

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Juan Carlos Martínez Zurita	10181240	05 DE JULIO DEL 2022
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Danilo Hugo Carreño Ramírez	15589843	0000-0002-4854-2779
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Manuel Alberto Patroni Bazalar	15594061	0000-0001-9386-7946
Miguel Angel Luna Neyra	15707284	0000-0003-1826-1500
Flor de María Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901

# CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA NALTECH S.A.C. - 2020

## TESIS II

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.uho.edu.cu">repositorio.uho.edu.cu</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, mi esposa Gisel a mis hijos Nicolas y Anghelo por su amor y paciencia, también a mis padres por todo el apoyo que despertaron mi deseo de lograr el éxito.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios supremo, que nos dio la naturaleza de la vida, me inspiró y bendijo mi carrera.

Con mucho afecto al Mg. Danilo Hugo, Carreño Ramirez asesor de la presente tesis, quien me guio y orientó en ésta ardua tarea de investigación.

A los miembros del tribunal de honor quienes me permitieron contribuir y aportar en la presente tesis.

A mis docentes de la escuela, formadores en mi vida profesional.

## RESUMEN

**Título de la investigación:** “Clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la empresa Naltech S.A.C. 2020”, **Autor:** Juan Carlos, Martínez Zurita.

**Objetivo:** Conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020. **Metodología:** Se empleó el método científico de tipo de investigación fue básica, conocida como pura o fundamental, el nivel de investigación fue correlacional, es decir, el investigador medita de manera razonada, haciendo uso del método deductivo, para responder a los problemas planteados y tiene como principal soporte, la observación. **Hipótesis:** El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

**Población:** La población estuvo constituida por un total de 28 administrativos en la Empresa Naltech S.A.C. Las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la observación no estructurada, la entrevista, la encuesta estructurada y las fuentes documentales con cada uno de sus instrumentos, para la recolección de la información se construye un cuestionario, con preguntas para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente, luego se aplica el instrumento para recolectar datos, se procesa estadísticamente la información haciendo uso del paquete estadístico SPSS25.0, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas donde da un resultado de correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.793 en la hipótesis general, representando una buena asociación y finalmente llega a la **conclusión general:** El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

**Palabras Claves:** El clima laboral, la calidad de servicio, personal administrativo.

## **ABSTRACT**

**Research title:** “Work environment and the quality of service of the administrative staff in the company Naltech S.A.C. 2020”, Author: Juan Carlos, Martínez Zurita. **Objective:** To know the work environment and its relationship with the quality of service of the administrative staff in the Naltech S.A.C. 2020. **Methodology:** The scientific method of the type of research was used was basic, known as pure or fundamental, the level of research was correlational, that is, the researcher meditates in a reasoned way, making use of the deductive method, to respond to the problems raised and has as its main support, observation. **Hypothesis:** The work environment is significantly related to the quality of service of the administrative staff in the Naltech S.A.C. 2020. **Population:** The population consisted of a total of 28 administrative staff in the Naltech S.A.C. The techniques used in the present research were unstructured observation, the interview, the structured survey, and the documentary sources with each of its instruments. To collect the information, a questionnaire is constructed, with questions to measure the independent variable and another To measure the dependent variable, then the instrument is applied to collect data, the information is statistically processed using the statistical package SPSS25.0, for the analysis and interpretation of data, tables and statistical figures are taken into account where it gives a correlation result of Spearman that returns a value of 0.793 in the general hypothesis, representing a good association and finally reaches the general conclusion: The work environment is significantly related to the quality of service of the administrative staff in the Company Naltech SAC 2020.

**Key Words:** The work environment, quality of service, administrative staff.



## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
RESUMEN .....	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE DE TABLA .....	VII
ÍNDICE DE FIGURA.....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	IX
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	13
1.4. Justificación de la investigación .....	14
1.5. Delimitaciones del estudio.....	16
1.6. Viabilidad del estudio .....	17
Capítulo II. Marco teórico .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3.- Definiciones de términos básicos. ....	45
2.4.- Formulación de las hipótesis .....	46

2.4.1.- Hipótesis general .....	46
2.4.2.- Hipótesis específica .....	46
2.5.- Operacionalización de variables .....	47
Capítulo III. Metodología .....	48
3.1. Diseño metodológico .....	48
3.2.- Población y muestra .....	49
3.3.- Técnicas de recolección de datos.....	50
3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información .....	50
Capítulo IV. Resultados .....	53
4.1. Análisis de resultados .....	53
4.2. Contratación de hipótesis .....	62
Capítulo V. Discusión.....	66
5.1. Discusión .....	66
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones .....	67
6.1. Conclusiones .....	67
6.2. Recomendaciones .....	68
Capítulo VII. Referencias bibliográfica .....	69
7.1. Fuentes bibliográficas .....	69
7.2. Fuentes electrónicas .....	70
ANEXOS .....	71
Anexo N°1: Matriz de consistencia .....	72
Anexo N°2: Instrumento para la toma de datos .....	73
Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach.....	76
Anexo N°4: Base de datos .....	77

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	47
<b>Tabla 2.</b> Clima laboral.....	53
<b>Tabla 3.</b> Adaptación .....	54
<b>Tabla 4.</b> Satisfacer necesidades.....	55
<b>Tabla 5.</b> Equilibrio emocional.....	56
<b>Tabla 6.</b> Calidad del servicio .....	57
<b>Tabla 7.</b> Planificación .....	58
<b>Tabla 8.</b> Control .....	59
<b>Tabla 9.</b> Mejora continua .....	60
<b>Tabla 10.</b> Responsabilidad .....	61
<b>Tabla 11:</b> El clima laboral y la calidad de servicio .....	62
<b>Tabla 12:</b> La adaptación y la calidad de servicio .....	63
<b>Tabla 13:</b> La satisfacción necesidades y la calidad de servicio.....	64
<b>Tabla 14:</b> El equilibrio emocional y la calidad de servicio .....	65

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Clima laboral .....	53
Figura 2. Adaptación.....	54
Figura 3. Satisfacer necesidades .....	55
Figura 4. Equilibrio emocional .....	56
Figura 5. Calidad del servicio .....	57
Figura 6. Planificación .....	58
Figura 7. Control.....	59
Figura 8. Mejora continua.....	60
Figura 9. Responsabilidad.....	61

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Investigación titulado “Clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la empresa Naltech S.A.C. 2020”. Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90). Y Serrano y Requena, (2010) mencionó que:

“Es un concepto que se encuentra asociado al desarrollo empresarial, tal como se demuestra en las teorías de métodos de gestión a los sistemas de calidad total las cuales hacen referencia a Filosofías llamadas Gestión Calidad Total (T.Q.M.) y la relación que se tiene con la satisfacción del usuario”

La investigación se ha estructurado de la siguiente manera: en el I capítulo se tiene en cuenta el planteamiento del problema donde se hace la descripción de la realidad problemática, luego la formulación del problema con su respectivos objetivos de la investigación, tiene en cuenta Justificación de la investigación ,delimitaciones del estudio, viabilidad del estudio y las estrategias metodológicas en el II capítulo el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, el cual tiene en cuenta las Investigaciones relacionadas con el estudio y tras publicaciones , en las bases teóricas hacemos el tratado de las Teorías sobre la variable independiente y dependiente , definiciones de términos básicos, Sistema de hipótesis y la operacionalización de variables en el III capítulo el marco metodológico que contiene el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, el IV capítulo que contiene los resultados estadísticos con el programa estadístico SPSS 24.0 y su

respectiva contrastación de hipótesis, en el V capítulo tiene en cuenta la discusión de los resultados, en el VI capítulo contiene las Conclusiones, recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

# Capítulo I. Planteamiento del problema

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como: “un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización” (Chiavenato, 2015, p. 49).

En la actualidad, la mayoría de las empresas buscan establecer un entorno que les ayude a mantener su nivel de productividad para poder sobrevivir, lo que significa resistir las crisis emergentes, adaptarse a los cambios y solucionar problemas, retos y desafíos; sin embargo, para que este esfuerzo no sea en vano, y no tendrá éxito, se deben considerar los factores más importantes de la empresa, como los recursos humanos (Gómez, p. 56).

Los autores nos mencionan que toda empresa debe tener un buen ambiente de trabajo en el que demuestre estabilidad, seguridad e integración. El entorno laboral es muy importante para los recursos humanos porque puede ayudarnos a crecer y tener éxito en nuestra organización. Por otro lado, cabe mencionar que la calidad del clima laboral está íntimamente relacionada con la estrategia de gestión social y liderazgo empresarial del gerente.

Poveda. (2012). Manifestó que:

“En Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad a los clientes y para poder subsistir en un mundo tan competitivo, mas ahora con el libre comercio y la globalización, en donde la empresa que no se prepare y se adapte a los cambios constantes tendera a desaparecer o a ser absorbida.”

Sandoval, (2013). En México, que pasa a estar en Huajuapán, la calidad de los servicios que se brindan actualmente en las micro y pequeñas empresas comerciales es un aspecto importante que los emprendedores deben considerar a la hora de iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad de los servicios, porque son los clientes los que aportan. al desarrollo económico de la empresa, y por la misma razón.

Durante 2013 y 2014 se aplicaron revisiones a los clientes atendidos en la Red de Agencias de Trujillo. Este método se aplicó mes a mes y se estimó la lealtad del consumidor en cuanto a la ayuda brindada, instrumento compuesto por 22 consultas que culminaron en una consulta sobre su cumplimiento global en la organización. No se aplicó ningún instrumento para medir el grado de naturaleza de la administración, y los datos obtenidos se dispersaron entre el personal de 70 asociados con lugar en la Red de Agencias de Trujillo) a través de mensajes. No hay pruebas de que se hayan aplicado técnicas que dependan de las consecuencias del resumen mes a mes. Para el año 2015, todos estos sistemas estaban desiertos y se desconoce cómo va el cumplimiento del cliente externo y la visión de la naturaleza de la administración, factores vitales para un banco.



Finalmente, esta investigación tiene como propósito determinar el clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el clima laboral se relaciona la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cómo la adaptación se relaciona con la satisfacción de cliente de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020?
2. ¿Cómo la satisfacción necesidades se relaciona con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020?
3. ¿Cómo el equilibrio emocional se relaciona con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Conocer la adaptación y su relación con la satisfacción de cliente de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.
2. Conocer la satisfacción necesidades y su relación con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

3. Conocer el equilibrio emocional y su relación con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La justificación del presente trabajo de investigación se plasma teniendo en cuenta aspectos teóricos, prácticos y metodológicos que involucran al clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo perteneciente a la empresa Naltech S.A.C. durante el año 2020.

##### **1.4.1. Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se sustenta que el clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (Marchant, 2005) (p.134)”. Los sistemas de calidad como clientes, organizaciones y asociaciones existen para dar un artículo material o inmaterial, un decente o una asistencia; ya que necesitan elementos con atributos que cumplan con sus requisitos y suposiciones. Siendo estos productos, resultado de un proceso, el cual se define como: “un conjunto de actividades interrelacionadas que reciben determinados insumos (variables de entrada) para ser transformados en un producto (variables de salida). En ese sentido, una exigencia fundamental de los clientes es que los productos sean de calidad.” (Crosby, 1976).

Las diversas investigaciones sobre la calidad de la información y la satisfacción de los clientes señalan como causas de origen de este fenómeno a los factores, negocios. En este contexto, se han presentado en la red de operacionalización y se han creado ampliamente en el hipotético sistema para producir una propuesta que mejore la calidad de la información para atender sus problemas y brindar una buena satisfacción al cliente en dicho Municipio.

#### **1.4.2. Justificación Práctica**

En cuanto a los objetivos del estudio, su resultado nos permitirá encontrar soluciones concretas a problemas en el entorno laboral que afectan la calidad del servicio. Con estos resultados, también será posible proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen un óptimo confort en el ambiente de trabajo utilizado en la calidad de servicio en la empresa Naltech S.A.C.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos del estudio se utilizan técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) y su procesamiento mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera se relaciona el clima laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo perteneciente a la empresa Naltech S.A.C.

Cabe destacar que este estudio nos permitirá aplicar todas las técnicas que se asocian al desarrollo de metodologías tanto estadísticas como de búsqueda y referencia, mejorando así el clima laboral y la calidad del servicio.

Por lo anterior, este trabajo de investigación es muy importante ya que enfatiza dos de los aspectos que recientemente están estrechamente ligados a la calidad empresarial en la empresa Naltech, siendo los siguientes: El clima laboral y la calidad del servicio.

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### **a. Delimitación temporal**

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema de clima laboral y la calidad de servicio es vigente como parte del ámbito empresarial.

### **b. Delimitación espacial**

Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura, Distrito de Huaura, con la participación del personal administrativo perteneciente a la empresa Naltech S.A.C.

### **c. Delimitación cuantitativa**

Esta investigación se efectuará con una muestra intencional y el procesamiento estadístico correspondiente.

### **d. Delimitación conceptual**

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: El clima laboral y la calidad de servicio del personal administrativo perteneciente a la Empresa Naltech S.A.C.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

El presente trabajo de investigación es viable porque cuenta con el presupuesto autofinanciado por el investigador, existen fuentes teóricas que sustentan esta investigación, cuenta con el apoyo de docentes especializados en la materia e investigación, como metodólogos, asesores temáticos, una lengua extranjera. traductor y técnico informático para desarrollar la investigación.

## **Capítulo II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Pérez (2014) en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)”. Tesis para obtener el título profesional de Psicólogo Industrial en la Universidad Central de Ecuador. El trabajo de investigación tuvo como objetivo observar cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral. El autor sustenta su investigación en la teoría humanista de Martín y Colbs que se centra en cómo un buen clima organizacional contribuye a la rentabilidad y productividad de la empresa, también logra una identidad entre empleador- colaborador.

Luengo (2013) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”. Tesis para optar el Grado de Magíster Scientiarum en Educación. Mención Gerencia de Organizaciones Educativas de Venezuela. El objetivo del trabajo de investigación fue diagnosticar la correlación entre las variables mencionadas. Se llegó a la síntesis que en las instituciones existe un clima hostil donde los colaboradores no pueden desarrollar sus habilidades de forma natural por temor a las represalias por parte de sus superiores.

Reyes (2014), la tesis titulada: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango.”, la institución que le respaldó fue la Universidad Rafael Landívar (Guatemala), el objetivo fue verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. El tipo de investigación descriptivo no experimental y diseño transversal, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la guía de observación, llegando a la siguiente conclusión; que es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo. por lo que la institución requiere de estrategias de comunicación agresivas para el segmento virtual.

Villalba (2016), la tesis titulada: “Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca beach, Azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora.”, la institución que le respaldó fue la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Ecuador), el objetivo fue Analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. El tipo de investigación descriptivo

no experimental y diseño transversal, la muestra estuvo conformada por clientes tanto internos como externos. el instrumento de recolecta de datos que se utilizo fue la guía de observación, llegando a la siguiente conclusión; que una vez realizadas las encuestas se pudo apreciar, una información más clara con respecto a las percepciones de los clientes y colaboradores. Con esta información y mediante el análisis de resultados se ha formulado una propuesta de mejora tanto para el servicio como para el clima laboral, misma que permita alcanzar el éxito en el desempeño de las operaciones de los restaurantes.

Tonato (2016), la tesis titulada: “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016.”, la institución que le respaldo fue el Instituto de Altos Estudios Nacionales (Ecuador), el objetivo fue Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. El tipo de investigación descriptivo no experimental y diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 434.337 personas que corresponden al total de usuarios atendidos en el CAU del IESS del DMQ en el año 2015. el instrumento de recolecta de datos que se utilizo fue el cuestionario, la guía de entrevista, llegando a la siguiente conclusión; que el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar



atención, y fallas del sistema. Entre los problemas comunicacionales, se identificó que no existen instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio, y que el cliente externo desconoce el proceso que debe seguir para ser atendido. Entre los problemas de talento humano, se identificó que algunos servidores públicos: no entienden que es lo que requiere el usuario, no escuchan los requerimientos del cliente externo; asignan mal los turnos, otorgan turnos a personas conocidas sin que estas hagan fila; se rehúsan a dar el servicio a aquellas personas que dejaron pasar su turno, y manipulan los calificadores de servicios para autoevaluarse.”

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Cruz (2016) en su tesis “La cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”, tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral. Con esta finalidad se aplicó a una muestra representativa de 20 profesores un cuestionario sobre cultura y calidad del servicio educativo comprobándose que hay relación significativa entre ambas variables de estudio. Igualmente, la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación, la identidad y la motivación se relacionan significativamente con la calidad del servicio educativo.

Sánchez (2014) en su tesis “Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área administrativa de una institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014”. Para optar el título profesional de Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal del área administrativa. Con esa finalidad se aplicó una encuesta como 24 instrumento de investigación a una muestra de 25 colaboradores administrativos. Se aplicó a la investigación el método correlacional descriptivo y se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área administrativa en la institución estudiada.

Liza y Siancas (2016), la tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016.”, la institución que le respaldo fue la Universidad Privada del Norte (Perú), el objetivo fue determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016. El tipo de investigación descriptivo no experimental y diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 377 clientes, el instrumento de recolecta de datos que se utilizó fue el cuestionario, llegando a la siguiente conclusión; que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la Gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientado a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente.

Del Carpio y Marin (2018), la tesis titulada: “La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería.”, la institución que le respaldo fue la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Perú), el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción de clientes masculinos en los servicios de barbería, usando el Modelo SERVQUAL en el distrito de Los Olivos. El tipo de investigación descriptivo no experimental y diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 71 barberías., el instrumento de recolecta de datos que se utilizo fue el cuestionario, llegando a la siguiente conclusión; que existe relación directa entre el nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción de clientes masculinos en las barberías del distrito de Los Olivos. Por lo tanto, el nivel de calidad del servicio en las barberías es regular y la satisfacción de los clientes es media.

Coronel (2016), la tesis titulada: “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza Lima; 2016.”, la institución que le respaldo fue la Universidad Señor de Sipán (Perú), el objetivo fue Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-lima 2016. El tipo de investigación descriptivo no experimental y diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 356 clientes., el instrumento de recolecta de datos que se utilizo fue el cuestionario, llegando a la siguiente conclusión; que existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima laboral (X)**

“El clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.” (Chiavenato 2009)

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que: “El clima laboral significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).

El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (Marchant, 2005) (p.134).

### **2.2.1.1. Adaptación**

Hernández (2011), menciona que “Adaptación es un concepto que está entendido como la acción y el efecto de adaptar o ser flexible, un verbo que hace referencia a la acomodación o ajuste de algo respecto a otra cosa” (p.20).

Una parte básica que debe existir dentro de las organizaciones es que los trabajadores estén completamente ajustados, para que puedan hacer su trabajo de manera efectiva, a pesar de lo que se pueda esperar, solo se generarán consentimientos y desmotivaciones deliberadas.

- **Acción**

Hernández (2011) expresó que:

“La acción se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o bien a la consecuencia de esa actividad. Se trata también del efecto que un agente tiene sobre una determinada cosa, del desarrollo de un combate, una lucha o una pelea, de un conjunto de determinados movimientos y gestos o de una sucesión de hechos o circunstancias.” (p.21).

Las actividades son las que reflejan nuestra conducta que actuamos en una situación, esto puede ser con resultados positivos o negativos dependiendo de la escena.

- **Efecto**

Hernández (2011), menciona que “El efecto es aquello que se considera como conclusión, el fin o consecuencia de una cosa, de ahí deriva el inicio fundamental de causa y efecto de la ciencia y de la filosofía” (p.21).

El efecto es un resultado o conclusión, a veces es un factor consecuente.

- **Flexible**

El termino flexible “Es algo o alguien que tiene la capacidad de doblarse con facilidad. También se aplica a algo o a alguien que no se somete a normas rígidas y que puede adaptarse en función de las circunstancias” (Hernández 2011, p.21).

La flexibilidad en el ámbito empresarial se refiere a la capacidad que tiene una organización para la respuesta o adaptación de cambios en el entorno que pueden ser actuales o futuros.

- **Ajuste**

“Se denomina ajuste al proceso y el resultado de ajustar. Este verbo, por su parte, puede referirse a lograr que algo se acomode a otra cosa o a conseguir que no existan diferencias o discordancias entre dos o más elementos” (Hernández 2011, p.21).

Con el ajuste, se puede lograr buenos resultados, debido que nos ayuda a mejorar algo que ha sido ya observado.

### **2.2.1.2. Satisfacer necesidades**

“Para satisfacer una necesidad se necesita saber cuál es el deseo que tienen los clientes por un cierto producto o marca” (p.24). “El término satisfacer las necesidades, se refiere a lograr cumplir las expectativas sugeridas en el mercado de consumo de acuerdo con cada tipo de cliente.” (Hernández, 2011).

- **Comportamiento**

“El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación con el entorno en el cual se desenvuelven” (Hernández 2011) (p.24).

Los comportamientos que realiza cada persona dependerán de las circunstancias que se encuentra y el estado mental y físico que dispondrá.

- **Estrategia**

“Se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro” (Hernández, 2011, p.25).

Las estrategias son herramientas muy vitales en el mundo empresarial, ya que llena como beneficio tener la opción de adquirir cada vez más desarrollo de la asociación, obviamente si esta se utiliza de manera efectiva.

- **Clientes**

Hernández (2011), menciona que: “Se describe a aquel individuo que se beneficia de los servicios prestados por una compañía o adquiere los servicios de esta a través de los diferentes mecanismos de intercambio bienes disponibles en la sociedad” (p.25).

Los clientes son las personas que adquieren un servicio en la cual genera su propio beneficio que es cubrir la necesidad deseada.

- **Objetivo**

Hernández (2011), menciona que el termino objetivo “es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos” (p.25).

Los objetivos nos ayudan a trazar metas para podernos encaminar al desarrollo y éxito. Por otro lado, es un fin para cumplir.



- **Servicios**

Hernández (2011), menciona que es “Un servicio es lo que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor.” (p.26).

Los servicios, hoy es tan imperativo detallarlas de la manera más inconfundible posible para que los compradores puedan estar más contentos con lo que han comprado.

### **2.2.1.3. Equilibrio emocional**

Hernández (2011), infiere que “es la capacidad de asumir y sostener cualquier posición del cuerpo contra la ley de la gravedad, así buscando la estabilidad” (p.50).

El equilibrio emocional, es contener nuestros sentidos totalmente controlado de forma razonable, y poder realizar reacciones moderadas.

- ❖ **Ambiente**

Hernández (2011), menciona que: “Es aquel espacio donde se desarrolla una acción, se genera acontecimientos” (p. 53).

El ambiente, se refiere el escenario o entorno que las personas se encuentran.

## ❖ **Emociones**

Hernández (2011), deduce que: “Como un estado complejo del organismo que se caracteriza por un conjunto de respuestas psicofisiológicas cognitivas y conductuales” (p.55).

Las emociones se expresan de diferentes formas, en el entorno empresarial estas deben expresarse a través del servicio y la atención, ya que el cliente será el evaluador final.

## ❖ **Actitud**

Hernández (2011), infiere que: “La actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular” (p.38).

Las actitudes son las formas que nos comportamos, positiva o negativamente. Son las predisposiciones para reconocer de una determinada condición, con reacciones favorables

### **2.2.1. Calidad de Servicio (Y)**

“Los sistemas de calidad como clientes, las empresas y organizaciones existen para proveer un producto material o inmaterial, un bien o un servicio; ya que ellos necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Siendo estos productos, resultado de un proceso, el cual se define como un conjunto de actividades interrelacionadas que reciben determinados insumos (variables de entrada) para ser transformados en un producto (variables de salida). En ese sentido, una exigencia fundamental de los clientes es que los productos sean de calidad” (Crosby, 1976).

“El sistema de Calidad del Servicio es un concepto que se encuentra asociado al desarrollo empresarial, tal como se demuestra en las teorías de métodos de gestión a los Sistemas de Calidad Total las cuales hacen referencia a Filosofías llamadas Gestión Calidad Total (T.Q.M.) y la relación que se tiene con la satisfacción del usuario” (Serrano y Requena, 2010).

La calidad como la base de una renta sana, ya que las mejoras a la calidad crean una obstrucción en vínculo que al final genera desarrollo en el paralelismo del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios” (Deming, E. 2009)

“La calidad en el servicio de un restaurant debe ser funcional, a la hora de la entrega del servicio, y técnica, en el momento en que el comensal percibe la calidad de los alimentos que recibe durante la transacción del servicio” (Kotler, 2005).

“La calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados, sin embargo, en el ámbito de los servicios de comida rápida, esta se vuelve un poco más subjetiva dado que para brindarla, los establecimientos necesitan identificar primero las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes. En vista de que el cliente es el único que puede juzgar la calidad del servicio que recibe, es importante que los administradores de los establecimientos tomen en cuenta las percepciones que los clientes forman gracias a la experiencia, el proceso y el resultado del servicio que reciben durante su visita” (Schneider y White, 2004).

#### **2.2.2.1. Planificación**

“La planificación constituye el primer paso y fundamental para asegurar una gestión económica eficiente, pues a través de esta se define con racionalidad el uso y destino de los recursos en función de los principales objetivos de las organizaciones, en general. La correcta planificación constituye la base insustituible para asignar y gestionar los distintos recursos materiales, financieros y humanos a cada uno de los procesos a desarrollar”. (Santín Cáceres, 2009)

Terry (1987), expresó que: “Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.”

Carnota, O. (1991), manifestó que:

“Planificar es algo así como intentar determinar hoy la realidad que se quiere tener en un momento posterior. La esencia está en invertir un poco de tiempo para después ejecutar la tarea en mucho menos tiempo y con mayor efectividad.”

#### ❖ **Procesos.**

Una técnica de calidad es investigación documentada que especifica qué procedimientos de trabajo y medios se encuentran asociados y se deben emplear en el sumario, quien son las personas que deben aplicarlos y cuándo tienen que aplicarse a un plan, fruto, causa o convención específico.

Los planes de calidad proporcionan un modo de referirse los requisitos específicos del proceso, fruto, plan o convención con los métodos y prácticas de trabajo que apoyan la ejecución del fruto o ayuda dado.

### ❖ **Actividades.**

Las actividades tienen ocasiones fiables con una etapa de turno planificada determinada. Hay dos tipos de acción: la actividad estándar y la actividad repetido. Una actividad estándar es una actividad puntual relacionada con un período de tiempo programado determinado. Una actividad recurrente es una actividad que se repite a lo largo de un período de tiempo. Un modelo de actividad estándar es una reunión puntual entre el cliente principal de un caso y un consumidor. Un modelo de una actividad recurrente es una inspección semanal supervisada entre un hijo y los padres del pequeño. Cuando se crea un actividad recurrente o estándar, se puede impulsar a ella a otros usuarios o participantes en el caso. Cada usuario invitado a la actividad puede admitir o refutar la invitación.

### ❖ **Objetivos.**

Según la norma ISO 9001, las organizaciones que implementen un SGC bajo la certificación de esta norma deberán definir objetivos de buena calidad. Llegados a este punto, nos preguntamos cómo determinar los objetivos de calidad que benefician a nuestra organización.

Una vez que la organización ha definido qué objetivo lograr en términos de calidad, el siguiente paso es encontrar una manera de hacer que esos objetivos sean realmente efectivos para lograr el resultado deseado. Teniendo esto en cuenta, se debe tener en cuenta que dichos objetivos deben definirse de tal manera que sean importantes en todos los niveles de la organización y que cumplan con los siguientes requisitos.:

- **Ser específicos:** Esto significa lo importante que es definir metas claras y específicas. Por ejemplo, si nos remontamos al caso anterior de fabricación de equipos electrónicos y encontramos que el área más problemática en producción es la tercera línea, definimos el objetivo de calidad a alcanzar como dispositivo de "reducción de desviaciones de equipos electrónicos" en la tercera línea.
- **Ser medibles:** Todos los objetivos de buena calidad deben poder medirse para ser eficaces. Así, contando con el ejemplo anterior, continuaremos definiendo el objetivo de calidad como: "Reducir las desviaciones del dispositivo electrónico en la tercera fila del 15 al 5%". De esta forma, es posible definir planes de acción dirigidos a reducir carencias.

### ❖ **Políticas.**

Para la norma ISO 9001, hay dos condiciones que determinan la Política de Calidad de una organización: la primera, que está documentada y descrita en un documento de consulta y es de fácil acceso; el segundo, que se promueve desde los ámbitos de gestión al resto de ramas y órganos de la empresa.

Desde una perspectiva genérica, la política de seguridad de una empresa debe tener algunos de los siguientes requisitos:

- Ser apropiado al propósito de la organización en términos de calidad.
- Recoger el compromiso de mejora continua de procesos.
- Servir de referencia para revisar y aplicar los objetivos.
- Ser un documento fácil de entender y accesible.
- Actualizaciones permanentes de acuerdo con los objetivos de la empresa.
- Cumplir con los requisitos del cliente.

#### **2.2.2.2. Control**

Robbins (1996) el control puede definirse como: “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654).



Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610).

#### ❖ **Verificación**

Fayol, citado por Melinkoff (1990), expresó que el control consiste en: “Verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (p.62).

#### ❖ **Inspección**

De acuerdo con la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, la inspección es: “la actividad por la que se examinan diseños, productos, instalaciones, procesos productivos y servicios para verificar el cumplimiento de los requisitos que le sean de aplicación”.

La norma UNE-EN ISO 9000:2005, define la inspección como: "evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones".

### **2.2.2.3. Mejora continua**

Deming (1989) refiere que: “La administración de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”.

Harrington (1993) expresó que la: “Mejora continua significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable; qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

Kabboul (1994) manifestó que: “El mejoramiento continuo es una conversión en el mecanismo viable y accesible en el que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.”

Sullivan (1994) definió el mejoramiento continuo como: “Un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización y a lo que se entrega a clientes”.

#### **❖ Eficacia del sistema.**

En esta perspectiva la mejora continua aparece como: “Un continuo, con una combinación de funcionalidad de los procesos, eficacia y eficiencia, relacionados entre sí. El máximo grado o la excelencia suponen un óptimo nivel de unión entre todos los componentes principales representados de forma sistémica e integrada” (De la Orden, 1997).

## ❖ **Objetivos de calidad.**

La norma ISO 9000:2005 define a los Objetivos de Calidad como “algo ambicionado o pretendido relacionado con la Calidad”.

Las metas de calidad son metas, desafíos que resultan de la planificación estratégica de la empresa y su política de calidad. Se deben seleccionar los objetivos de calidad que son más importantes en el desarrollo posterior de la política de calidad.

Los objetivos de calidad deben fijarse de forma mensurable y cuantificable para comprobar si se han cumplido, así como los plazos para su consecución. Los objetivos de calidad se pueden establecer a corto plazo (un año) o a medio o largo plazo. Se establece una meta general y sobre esta base se establecen metas específicas para cada proceso.

Finalmente, a la hora de establecer objetivos, es necesario tener en cuenta: Las necesidades actuales y futuras de la organización, las necesidades actuales y futuras de los mercados en los que opera, las conclusiones relevantes de las revisiones por parte de la dirección, el desempeño de los productos y procesos actuales, niveles de satisfacción de las partes interesadas, resultados de las autoevaluaciones, evaluación comparativa, análisis de la competencia, oportunidades de mejora y recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

## ❖ **Análisis de datos.**

La calidad de los datos es la calidad de un conjunto de información que se recopila en una base de datos, sistema de información o almacén de datos y que, entre sus atributos, captura la precisión, integridad, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad necesaria para su procesamiento. Análisis y cualquier otro propósito que un usuario quiera darle.

La calidad de los datos es más que una percepción. No hay estandarizaciones, no hay una talla única para todos cuando se trata de la calidad de los datos. Mantener la precisión e integridad de todo tipo de datos en toda la organización es trabajar por su capacidad para cumplir con su propósito en un contexto dado, es decir, asegurar que cada dato tenga todos los atributos necesarios:

- Exactitud
- Integridad
- Actualización
- Relevancia
- Coherencia
- Confiabilidad
- Presentación apropiada
- Accesibilidad

Las empresas que valoran la calidad de sus datos les permiten obtener beneficios fundamentales para agregar valor al negocio y diferenciarse del resto de sus competidores, asegurando:

- Minimice los riesgos en sus proyectos, especialmente en relación con las tecnologías de la información.
- Ahorre tiempo y recursos y haga un mejor uso de la infraestructura y los sistemas tecnológicos para utilizar su información.
- Tomar decisiones comerciales oportunas basadas en información confiable, validada y limpia.
- Adecuación a estándares o normativas internacionales sobre gestión de la información con el fin de simplificar su implementación.
- Mejorar la confianza, buenas relaciones e imagen de la empresa antes sus clientes frente a la competencia.

❖ **Acciones correctivas.**

Según la norma UNE-EN ISO 9000: 2005, una acción correctiva es una acción que se realiza para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente de "Corrección", donde solo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

El tratamiento de una acción correctiva, según la norma internacional ISO 9001: 2008, obedece a una investigación que la empresa debe realizar para identificar la causa raíz que genera el incumplimiento, y una vez implementada la acción correctiva, certificar asegurarse de que no ocurre, su recurrencia. Es decir, una vez realizada la investigación y establecido el remedio, el problema no debe reaparecer.

Una metodología para el manejo adecuado de acciones correctivas incluye los siguientes pasos:

- Detección de una no conformidad, considerando las posibles fuentes que podrían producir una no conformidad.
- Reducir el efecto, a través de acciones inmediatas para resolver el daño que ha causado el incumplimiento.
- Análisis de síntomas, teniendo en cuenta que un síntoma "es una evidencia externa y medible de un problema"
- Análisis de causalidad para identificar las causas fundamentales ya conocidas, tras el análisis de síntomas.
- Definir la acción correctiva, que evita que se repita el problema.
- Implementación de acciones correctivas

#### **2.2.2.4. Responsabilidad**

El proceso de gestión de la calidad basado en métodos estadísticos durante esta década seguía siendo responsabilidad del departamento de calidad especializado. El proceso de depuración y corrección siguió siendo reactivo. No se sugirieron actividades preventivas. En el momento en que este tipo de instrumento de control de calidad se generalizó, la gerencia no confiaba en los trabajadores de la construcción para realizar las tareas de muestreo y control de calidad.

El enfoque general que esta norma internacional define para la responsabilidad de la gestión se centra en el importante concepto de que la gestión, el compromiso y la participación de la alta dirección son cruciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas.

#### **❖ Establecer obligaciones.**

El empleador está obligado a seguir las disposiciones de la normativa para prevenir los riesgos laborales y mejorar constantemente su medida preventiva. Esta medida permanente tiene como objetivo mejorar los niveles de protección existentes. Esta obligación a menudo se denomina "deber de seguridad" del empleador o "obligación de prevenir".

### ❖ **Establecer derechos.**

Los derechos sociales son aquellos que, mediante la regulación, corrigen las perturbaciones sociales provocadas por la mera aplicación de las leyes de la oferta y la demanda en una economía de mercado. Esta corrección puede ser principalmente a través de la regulación del mercado (como en el caso de la Ley de Contratos de Trabajo), la cobertura de emergencia (como en el caso de la Ley de Seguridad Social) o la promoción social, es decir, mejorando las habilidades que las personas muestran en el mercado laboral (como es el caso de las medidas de formación profesional).

### ❖ **Formalizar y organizar.**

Según, la publicación de, Administración de Empresas (2007), manifestó que:

“la formalización es la técnica organizacional de prescribir como, cuando, con qué elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizar las tareas. Las normas, instructivos y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización son parte de la llamada formalización. Se trata de un determinante clave de la estructura para el individuo, debido a que su comportamiento se verá pautado y directamente afectado por la intensidad o grado de dicha formalización.”



La organización aparece como un conjunto de relaciones de autoridad, coordinación y comunicación que constituyen la actividad del grupo humano entre sí y con el mundo exterior. Esta estructura organizativa la define el empleador.

### **2.3.- Definiciones de términos básicos.**

- a) **Adaptación:** Un elemento fundamental que debe existir dentro de las empresas es que los trabajadores estén perfectamente adaptados, para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente, por el contrario, solo se generarán renuncias voluntarias y desmotivaciones.
- b) **Satisfacer necesidades:** Para satisfacer una necesidad, necesita saber cuál es el deseo de los clientes de un determinado producto o marca. El término satisfacción de necesidades se refiere a la satisfacción de las expectativas sugeridas en el mercado consumidor según cada tipo de cliente.
- c) **Planificación:** La planificación de la calidad otorga un enfoque estructurado y participativo en la planificación de nuevos productos, procesos y servicios. Integra e involucra a todos los grupos para que asuman un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de tal forma que todos participan en conjunto como un gran equipo y no como una serie de expertos individuales.
- d) **Control:** El control de calidad consiste en la implementación de programas, mecanismos, herramientas y / o técnicas en una empresa para mejorar la calidad de sus productos, servicios y productividad.

- e) **Mejora continua:** Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.
- f) **Responsabilidad:** El responsable de calidad busca garantizar que el producto o servicio que brinda una organización o empresa sea adecuado para su propósito, sea coherente y cumpla con los requisitos externos e internos. Esto incluye el cumplimiento legal y las expectativas del cliente

## **2.4.- Formulación de las hipótesis**

### **2.4.1.- Hipótesis general**

El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

### **2.4.2.- Hipótesis específica**

1. La adaptación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.
2. La satisfacción necesidades se relaciona significativamente con la calidad del servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.
3. El equilibrio emocional se relaciona significativamente con la calidad del servicio de personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

## 2.5.- Operacionalización de variables

*Tabla 1.* Operacionalización de variables

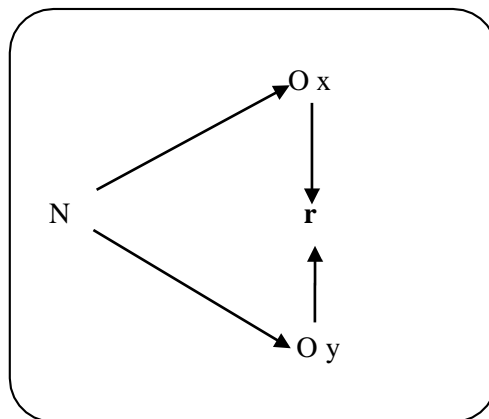
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Clima laboral	X.1.- Adaptación  X.2.- Satisfacer necesidades  X.3.-Equilibrio emocional	X.1.1.- Acción X.1.2.- Efecto X.1.3.- Flexible. X.1.4.-Ajuste  X.2.1.- Comportamiento X.2.2.- Estrategia X.2.3.- Clientes X.2.4.- Objetivos X.2.5.- Servicio  X.3.1.- Ambiente X.3.2.- Emociones X.3.3.- Actitud	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca  Likert.
(Y) Calidad del servicio	X.1.- Planificación  X.2.- Control  X.3.- Mejora continua  X.4.- Responsabilidad	X.1.1.- Procesos. X.1.2.- Actividades. X.1.3.- Objetivos. X.1.4.- Políticas.  X.2.1.- Verificación. X.2.2.- Inspección.  X.3.1.- Eficacia del sistema. X.3.2.- Objetivos de calidad. X.3.3.- Análisis de datos. X.3.4.- Acciones correctivas.  X.4.1.- Establecer obligaciones. X.4.2.- Establecer derechos. X.4.3.- Formalizar y organizar.	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca  Likert.

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Diseño metodológico

#### Tipo de Investigación

El tipo de investigación según el objetivo que se persiga será investigación aplicada, denominada práctica o empírica. Será descriptivo en la medida en que nos proporcione información diagnóstica valiosa sobre las variables, con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional transaccional no experimental, en la medida en que las variables estudiadas estén relacionadas o tengan algún grado de relación o dependencia de una variable. con el otro, y le interesa conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



#### Denotación:

- N = Población
- Ox = Observación a la variable independiente.
- Oy = Observación a la variable dependiente.
- r = Relación entre variables.

#### Método de Investigación

Método Científico.

## **Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis**

Las reglas estratégicas que se utilizaron para la prueba de hipótesis serán a través del paquete estadístico de correlación, en su variante descriptiva y comparativa ya que implica determinar y establecer el nivel de relación entre las dos variables. Finalmente, se realizó un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

### **3.2.- Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

Para Córdoba (2009) define que “la población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles”. Es denotado por la letra “N”.

En nuestro caso la población fue de 28 administrativos en la Empresa Naltech S.A.C., que serán las unidades de observación que serán encuestados.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra de estudio se consideró a la totalidad de las unidades de observación, que vale decir a los 28 administrativos en la Empresa Naltech S.A.C.

Debido a que la población es pequeña, se considera una muestra no probabilística porque el investigador que conoce bien a la población y usa su buen juicio decide que las unidades de observación son la muestra. Hemos utilizado el método o técnica de muestreo conocido como muestreo intencional u opinión, con el criterio de la conveniencia del investigador para que sean representativos. La muestra se aplica a todos los ítems de observación con las mismas características.,

según Córdoba (2009 pg. 32) en su libro denominado “Estadística aplicada a la Investigación”.

### **3.3.- Técnicas de recolección de datos**

Las Técnicas e instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

#### **Técnicas:**

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

#### **Instrumentos:**

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

### **3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información**

#### **Análisis Documental**

El análisis documental y sus respectivos instrumentos se utilizan para consultar fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet. directamente relacionado con el tema de investigación.

A través del análisis documental y sus respectivos instrumentos se examinarán fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet; directamente relacionado con el tema de investigación.

A través de la observación y sus respectivos instrumentos, comprenderemos los procesos, las interrelaciones entre las personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que ocurren en el tiempo, así como los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los que ocurren las experiencias humanas; e identificar problemas.

**a) Ficha Técnica de Instrumentos**

La investigación está compuesta por preguntas de Vi y Vd., La medición se realizará mediante la Escala Likert, la cual mide de 1 a 5.

**b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos**

Para la adquisición de datos, la información se proporciona con un cuestionario confiable y validado. La confiabilidad lograda aplicando el cuestionario 02 veces a la muestra previamente seleccionada.

Para la recolección de datos, la información se entregará con un cuestionario, confiable y validado. La confiabilidad lograda aplicando el cuestionario 02 veces a la muestra previamente seleccionada.

**Análisis Estadístico**

Se llevará a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0 el cual procesará, para lograr la interpretación, análisis y discusión los gráficos y figuras estadísticas, para lograr los resultados y contar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis finales que the investigación.

## **Formulación del modelo**

### **a. Hipótesis Nula.**

Existe evidencia de que las medias de los tratamientos no difieren estadísticamente de manera significativa.

### **b. Hipótesis alterna.**

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

### **c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.**

La recolección de datos se realizará cuando se hayan aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y se utilizarán programas estadísticos para su procesamiento.

### **d. Decisión estadística.**

La decisión estadística se tomará tras la comparación del estadístico de prueba calculado y el obtenido mediante tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; Esto significa que si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula; de lo contrario, se acepta; es decir:

**Si:  $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$  se rechaza**



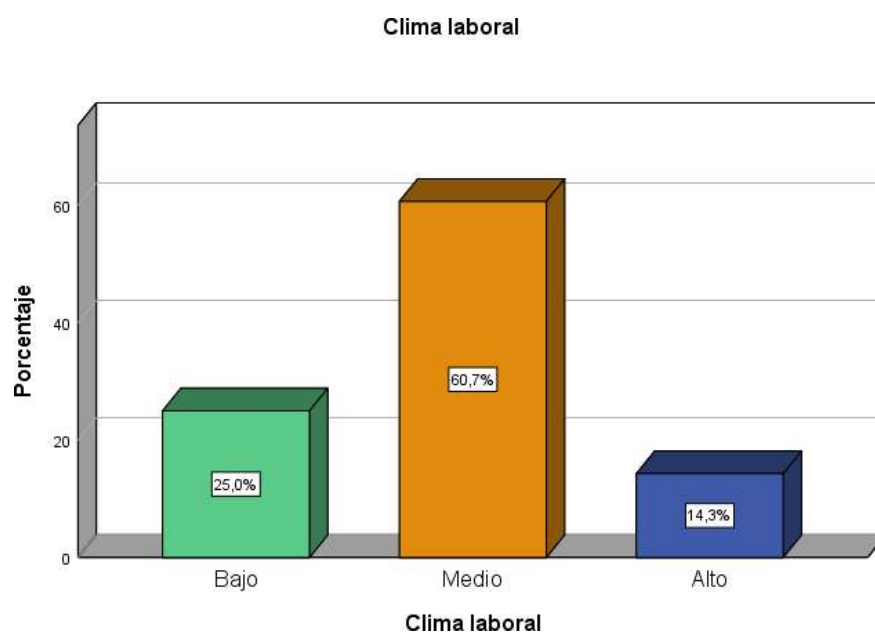
## Capítulo IV. Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

**Tabla 2.** Clima laboral

<i>Clima laboral</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	7	25,0	25,0	25,0
	Medio	17	60,7	60,7	85,7
	Alto	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



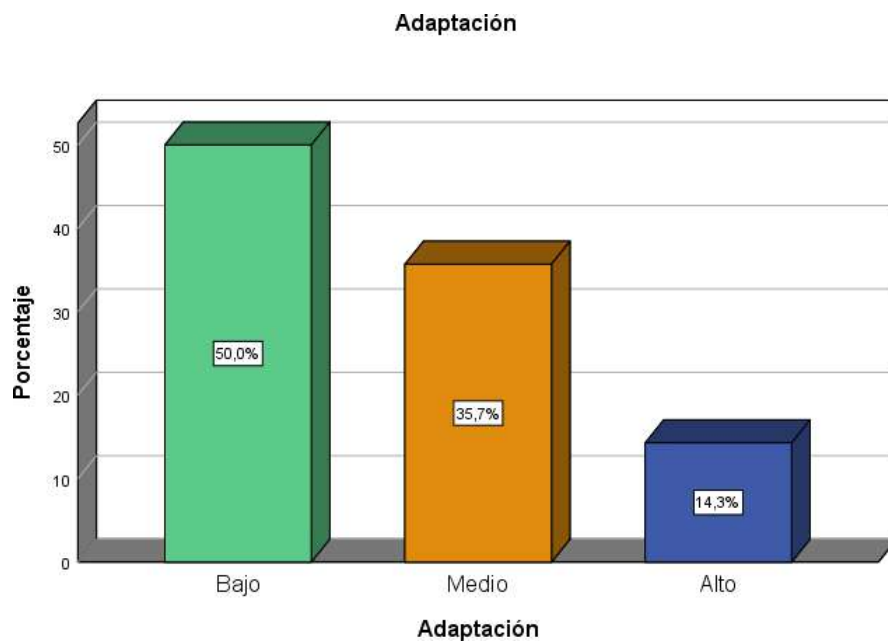
**Figura 1.** *Clima laboral*

De la figura 1, un 60,7% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la variable de Clima laboral, un 25,0% un nivel bajo y un 14,3% un nivel alto.

**Tabla 3.** Adaptación

<i>Adaptación</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	14	50,0	50,0	50,0
	Medio	10	35,7	35,7	85,7
	Alto	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 2.** Adaptación

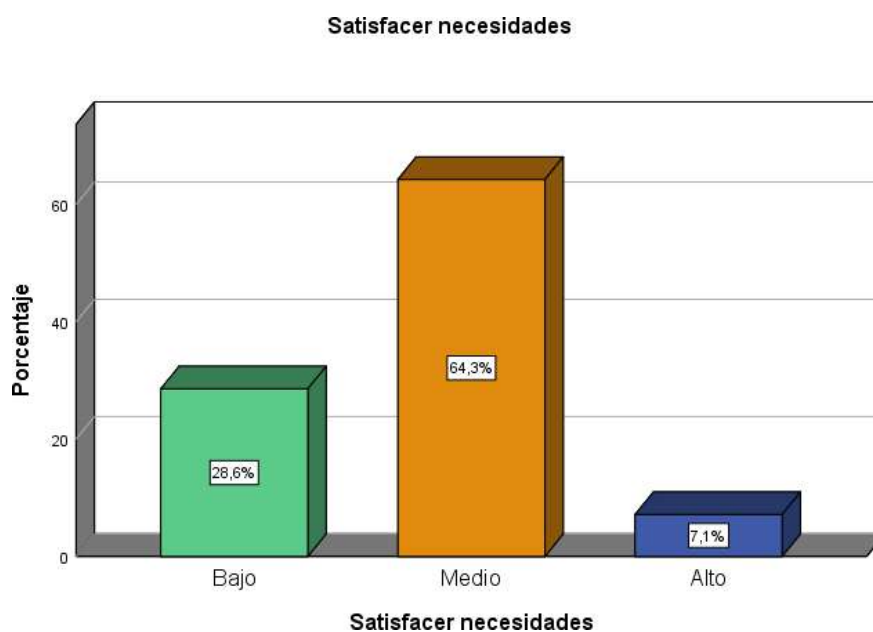
De la figura 2, un 50,0% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de adaptación, un 35,7% un nivel medio y un 14,3% un nivel alto.

**Tabla 4.** Satisfacer necesidades

*Satisfacer necesidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	28,6	28,6	28,6
	Medio	18	64,3	64,3	92,9
	Alto	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 3.** Satisfacer necesidades

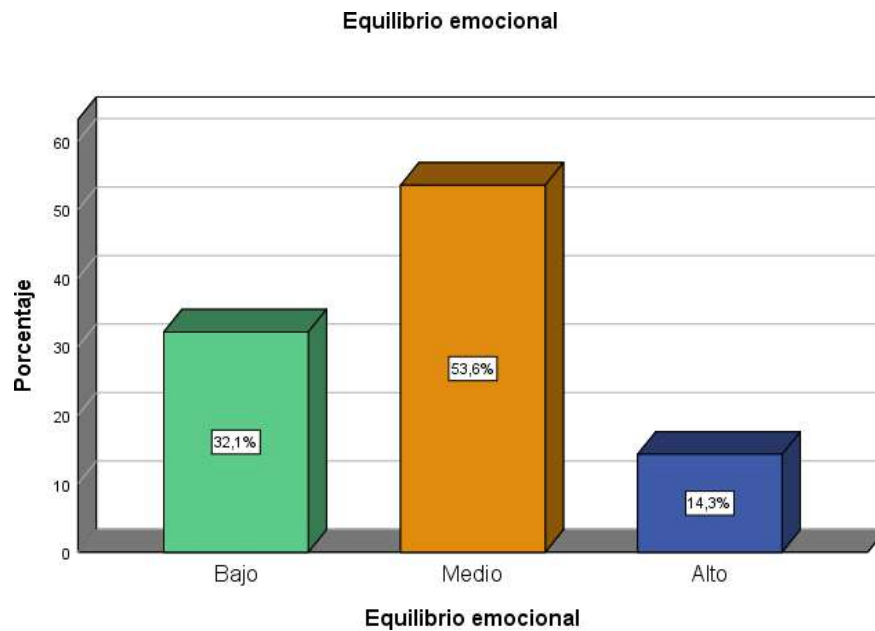
De la figura 3, un 64,3% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de satisfacer necesidades, un 28,6% un nivel bajo y un 7,1% un nivel alto.

**Tabla 5.** Equilibrio emocional

*Equilibrio emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	32,1	32,1	32,1
	Medio	15	53,6	53,6	85,7
	Alto	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

“Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 4.** *Equilibrio emocional*

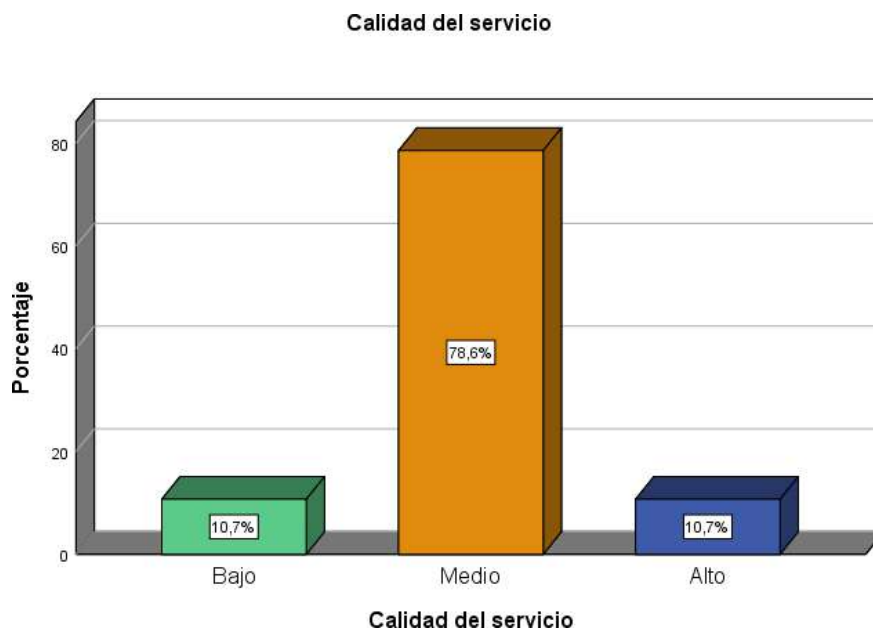
De la figura 4, un 53,6% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de equilibrio emocional, un 32,1% un nivel bajo y un 14,3% un nivel alto.

**Tabla 6.** Calidad del servicio

*Calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,7	10,7	10,7
	Medio	22	78,6	78,6	89,3
	Alto	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



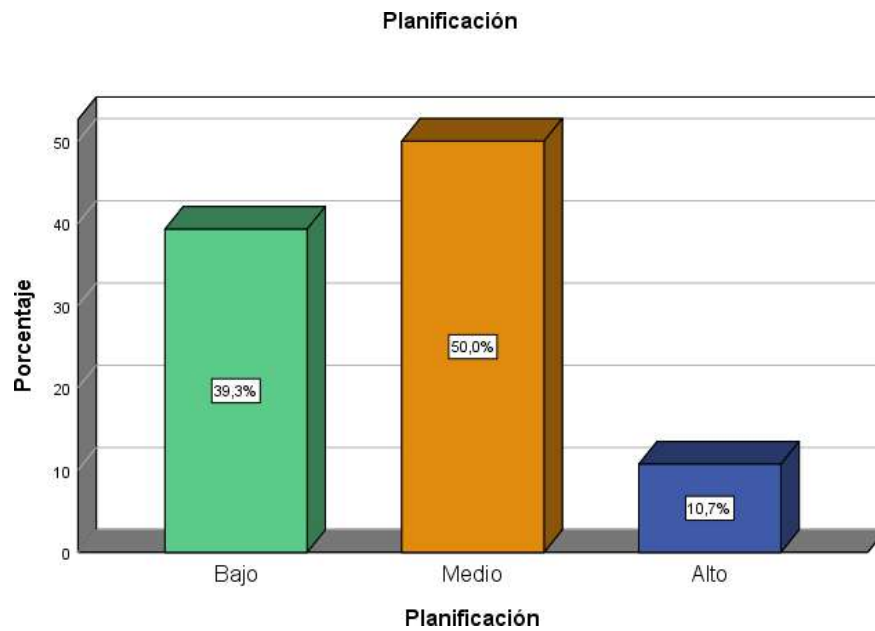
**Figura 5.** Calidad del servicio

De la figura 5, un 78,6% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la variable de calidad del servicio, un 44,05% un nivel bajo y un 11,90% un nivel alto.”

**Tabla 7.** Planificación

<i>Planificación</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	11	39,3	39,3	39,3
	Medio	14	50,0	50,0	89,3
	Alto	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



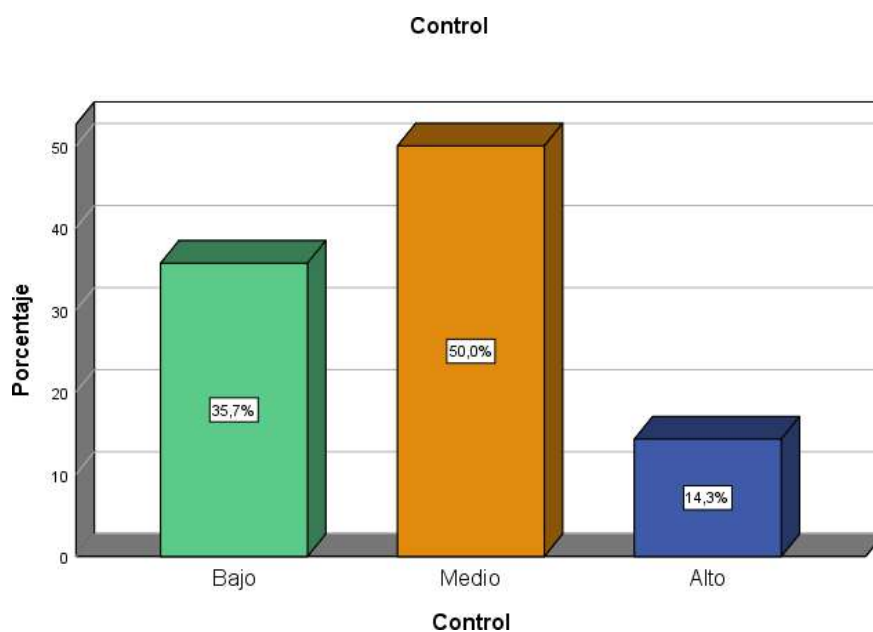
**Figura 6.** Planificación

De la figura 6, un 50,0% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de Planificación, un 39,3% un nivel bajo y un 10,7% un nivel alto.”

**Tabla 8.** Control

<i>Control</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	10	35,7	35,7	35,7
	Medio	14	50,0	50,0	85,7
	Alto	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 7.** Control

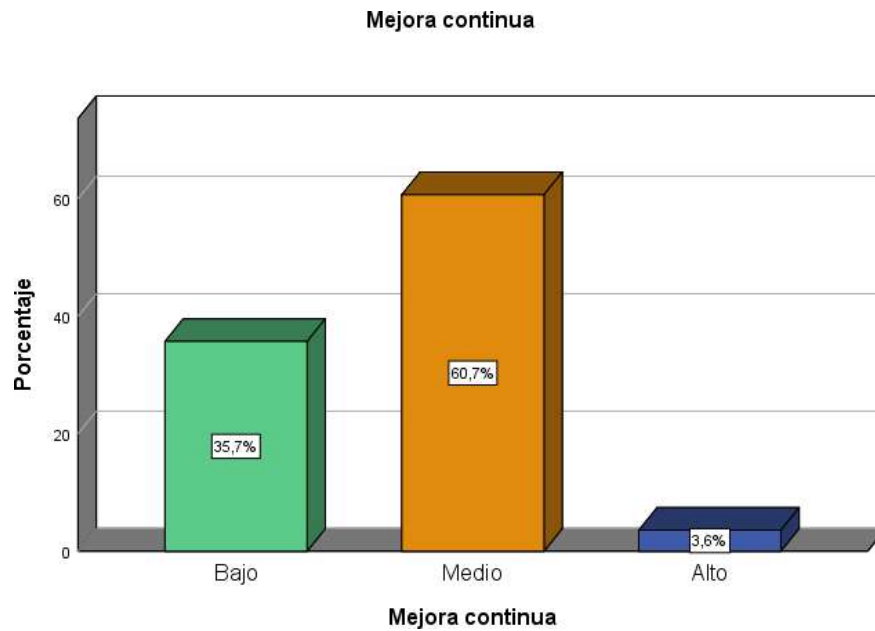
De la figura 7, un 50,0% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de control, un 35,7 % un nivel bajo y un 14,3% un nivel alto.

**Tabla 9.** Mejora continua

*Mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	35,7	35,7	35,7
	Medio	17	60,7	60,7	96,4
	Alto	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 8.** Mejora continua

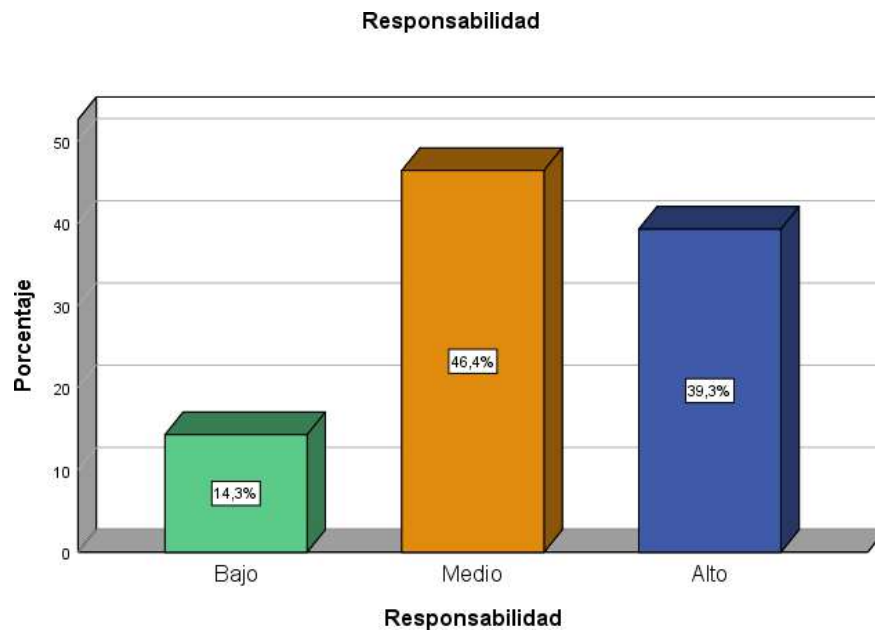
De la figura 8, un 60,7% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de mejora continua, un 35,7% un nivel bajo y un 3,6% un nivel alto.



**Tabla 10.** Responsabilidad

<i>Responsabilidad</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	4	14,3	14,3	14,3
	Medio	13	46,4	46,4	60,7
	Alto	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 9.** Responsabilidad

De la figura 9, un 46,4% del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de responsabilidad, un 39,3% un nivel alto y un 14,3% un nivel bajo.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Hipótesis nula: El clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

**Tabla 11:** El clima laboral y la calidad de servicio

			Clima laboral	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.793$ , con una  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

### Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Alternativa: La adaptación se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis nula: La adaptación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

**Tabla 12:** La adaptación y la calidad de servicio

			Adaptación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Adaptación	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.752$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la adaptación y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

## Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa: La satisfacción necesidades se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis nula: La satisfacción necesidades se relaciona significativamente con la calidad de servicio

**Tabla 13:** La satisfacción necesidades y la calidad de servicio.

		Satisfacer necesidades	Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Satisfacer necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	28	28
Calidad del servicio		Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	28	28

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.579$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la satisfacción necesidades y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

### Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa: El equilibrio emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis nula: El equilibrio emocional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

**Tabla 14:** El equilibrio emocional y la calidad de servicio

			Equilibrio emocional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Equilibrio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	28	28
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	28	28

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

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.595$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el equilibrio emocional y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

## Capítulo V. Discusión

### 5.1. Discusión

Los resultados estadísticos demuestran que existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.793, representando una buena asociación. Entre las variables estudiadas, luego analizamos estadísticamente por dimensiones las variables el cual la primera dimensión se puede apreciar también existe una relación entre la adaptación y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,752, representando una buena asociación.

En la segunda dimensión se puede apreciar también que existe una relación entre la satisfacción necesidades y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.579, representando moderada asociación.

En la tercera dimensión se pudo demostrar que existe una relación entre el equilibrio emocional y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.595, representando una moderada asociación.” Esto nos sirve para conocer la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. En este punto, concordamos con lo planteado por Robbins y Coulter (2013) donde da mencionó que: “Significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).”

## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- 1. Primero:** Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.793, representando una buena asociación.
- 2. Segundo:** Existe una relación entre la adaptación y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,752, representando una buena asociación.
- 3. Tercero:** Existe una relación entre la satisfacción necesidades y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.579, representando moderada asociación.
- 4. Cuarto:** Existe una relación entre el equilibrio emocional y la calidad de servicio en el personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.595, representando una moderada asociación

## **6.2. Recomendaciones**

1. Realizar investigaciones relacionadas con las variables de un estudio muestral más amplio a nivel nacional para estandarizar y establecer estándares más específicos para el clima laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo en las diferentes empresas.
2. Identificar otras variables relacionadas con el estudio del proceso el clima laboral y la calidad de servicio con el fin de optimizar los ambientes de cada empresa para que tenga mayor eficacia en los trabajadores.
3. Utilizar los instrumentos de medición trabajados en el presente estudio, con el fin de obtener datos de medición precisa en el análisis de características del trabajo de investigación.



## Capítulo VII. Referencias bibliográfica

### 7.1. Fuentes bibliográficas

Hernández, S. (2011). Introducción a la administración. (5a ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill

Gómez, M. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Brujas. México.

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración. (12ª ed.). México D.F.: Pearson.

DEMING, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos

DE LA ORDEN, A. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 3(1), 23-48

HARRINGTON, H. J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. México: Ed. Mc.Graw-Hill Interamericana. S.A.

KABBOUL F. (1994). Curso reingeniería en las empresas de servicio. Venezuela: IESA.

MELINKOFF, Ramón. Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1990.

Poveda, (2012). Manifiesta que en Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad a los clientes y para poder subsistir en un mundo tan competitivo.

Marchant, L. (2005). Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita

ROBBINS, Stephen y DE CENZO, David. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México, 1996.

Santín Cáceres, O.F (2009). Procedimiento de planificación económica en la Educación Superior para asegurar sus objetivos estratégicos. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo. Universidad Central de Las Villas, Cuba.

SULLIVAN, L. (1994). Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation. USA: Ed. John Wiley and Sons.

## **7.2. Fuentes electrónicas**

Sandoval, P. (2013). La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas. Disponible en [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/7677.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo N°1: Matriz de consistencia**

**Anexo N°2: Instrumento para la toma de datos**

**Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach**

**Anexo N°4: Base de datos**

## Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo el clima laboral se relaciona la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020?</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.</p>	<p>(X)</p> <p><b>Clima laboral</b></p>	<p>X.1.- Adaptación</p> <p>X.2.- Satisfacer necesidades</p> <p>X.3.-Equilibrio emocional</p>	<p>X.1.1.- Acción</p> <p>X.1.2.- Efecto</p> <p>X.1.3.- Flexible.</p> <p>X.1.4.-Ajuste</p> <p>X.2.1.- Comportamiento</p> <p>X.2.2.- Estrategia</p> <p>X.2.3.- Clientes</p> <p>X.2.4.- Objetivos</p> <p>X.2.5.- Servicio</p> <p>X.3.1.- Ambiente</p> <p>X.3.2.- Emociones</p> <p>X.3.3.- Actitud</p>	<p><b>Población</b> = 28</p> <p><b>Muestra</b> = 28</p> <p><b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>Para el acopio de Datos:</b> La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo la adaptación se relaciona con la satisfacción de cliente?</p> <p>2. ¿Cómo la satisfacción necesidades se relaciona con la calidad de servicio?</p> <p>3. ¿Cómo el equilibrio emocional se relaciona con la calidad de servicio?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Conocer la adaptación y su relación con la satisfacción de cliente</p> <p>2. Conocer la satisfacción necesidades y su relación con la calidad de servicio.</p> <p>3. Conocer el equilibrio emocional y su relación con la calidad de servicio.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. La adaptación se relaciona significativamente con la calidad de servicio</p> <p>2. La satisfacción necesidades se relaciona significativamente con la calidad de servicio</p> <p>3. El equilibrio emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio</p>	<p>(Y)</p> <p><b>Calidad del servicio</b></p>	<p>X.1.- Planificación</p> <p>X.2.- Control</p> <p>X.3.- Mejora continua</p> <p>X.4.- Responsabilidad</p>	<p>X.1.1.- Procesos.</p> <p>X.1.2.- Actividades.</p> <p>X.1.3.- Objetivos.</p> <p>X.1.4.- Políticas.</p> <p>X.2.1.- Verificación.</p> <p>X.2.2.- Inspección.</p> <p>X.3.1.- Eficacia del sistema.</p> <p>X.3.2.- Objetivos de calidad.</p> <p>X.3.3.- Análisis de datos.</p> <p>X.3.4.- Acciones correctivas.</p> <p>X.4.1.- Establecer obligaciones.</p> <p>X.4.2.- Establecer derechos.</p> <p>X.4.3.- Formalizar y organizar.</p>	<p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la EPIE. <b>UNJFSC.</b> Descriptiva Correlacional Transeccional.</p>

## Anexo N°2: Instrumento para la toma de datos



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Cuestionario para conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

**El objetivo** es recopilar información, para conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Empresa Naltech S.A.C. 2020.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

#### Escala valorativa

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

CLIMA LABORAL (X)						
N°	X.1. Adaptación	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Está de acuerdo que la acción se refiere a dejar de tener un rol pasivo?					
02	¿Está de acuerdo que el efecto de la adaptación se considera como la conclusión o consecuencia de una cosa?					

<b>03</b>	¿Está de acuerdo la flexibilidad en el ámbito empresarial se refiere a la capacidad que tiene una organización para la respuesta o adaptación de cambios en el entorno que pueden ser actuales o futuros?					
<b>04</b>	¿Usted cree que con el ajuste, se puede lograr buenos resultados, debido que nos ayuda a mejorar algo que ha sido ya observado?					
<b>X.2. Satisfacer necesidades</b>						
<b>05</b>	¿Usted cree que los comportamientos que realiza cada persona dependerán de las circunstancias que se encuentra y el estado mental y físico que dispondrá?					
<b>06</b>	¿Usted cree que las estrategias son herramientas muy vitales en el mundo empresarial?					
<b>07</b>	¿Usted cree que los clientes son las personas que adquieren un servicio en la cual genera su propio beneficio?					
<b>08</b>	¿Usted cree que los objetivos nos ayudan a trazar las metas para poder encaminar al desarrollo y éxito de la empresa?					
<b>09</b>	¿Usted cree que los servicios hoy es tan imperativo detallarlas de la manera más inconfundible posible para que los compradores puedan estar más contentos con lo que han comprado?					
<b>X.3. Equilibrio emocional</b>						
<b>10</b>	¿Está de acuerdo que el ambiente, se refiere el escenario o entorno que las personas se encuentran?					
<b>11</b>	¿Está de acuerdo que las emociones se expresan de diferentes formas en el entorno empresarial?					
<b>12</b>	¿Está de acuerdo que las actitudes son las formas que nos comportamos?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO (Y)</b>						
<b>Y.1. Planificación</b>						
<b>13</b>	¿Usted cree que los planes de calidad proporcionan un modo de referirse los requisitos específicos del proceso?					
<b>14</b>	¿Usted cree que las actividades son importante en la planificación?					
<b>15</b>	¿Usted cree que los objetivos son importantes en la planificación?					
<b>16</b>	¿Usted cree que las políticas de calidad son fundamental en una empresa?					

<b>Y.2. Control</b>						
<b>17</b>	¿Usted cree que la verificación de control de calidad es fundamental para evitar errores?					
<b>18</b>	¿Usted cree que la inspección es fundamental para que los requisitos preestablecidos sean aplicados?					
<b>Y.3. Mejora continua</b>						
<b>19</b>	¿Usted cree que la eficiencia del sistema es una combinación de funcionalidad de los procesos?					
<b>20</b>	¿Usted cree que las metas de calidad son importantes en una empresa?					
<b>21</b>	¿Usted cree que mantener la precisión e integridad de todo tipo de datos en una organización es cumplir con su propósito dado?					
<b>22</b>	¿Usted cree que la base de una mejora continua son las acciones correctivas?					
<b>Y.4. Responsabilidad</b>						
<b>23</b>	¿Usted cree que el empleador está obligado a seguir las disposiciones de la normativa para prevenir los riesgos laborales?					
<b>24</b>	¿Usted cree que los derechos sociales ayudan a prevenir las perturbaciones sociales?					
<b>25</b>	¿Usted cree que la formalización y organización es pilar en toda organización?					

## Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

### CONFIABILIDAD

#### FORMULACIÓN

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de esta y que pueden deducirse la una de la otra.

#### **A partir de las varianzas**

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

#### **A partir de las correlaciones entre los ítems**

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- $n$  es el número de ítems y
- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

#### Midiendo los ítems del cuestionario

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	25



## Anexo N°4: Base de datos

N	Clima laboral																			
	Adaptación					Satisfacer necesidades					Equilibrio emocional					ST1	X			
	1	2	3	4	S1	D1	5	6	7	8	9	S2	D2	10	11			12	S3	D3
1	2	3	1	4	10	Bajo	3	1	3	2	2	11	Bajo	3	2	2	7	Bajo	28	Bajo
2	2	1	2	2	7	Bajo	5	3	1	3	1	13	Medio	1	5	1	7	Bajo	27	Bajo
3	3	2	5	1	11	Medio	2	5	2	3	3	15	Medio	3	2	3	8	Medio	34	Medio
4	5	2	5	5	17	Alto	4	3	5	3	5	20	Alto	5	3	5	13	Alto	50	Alto
5	2	4	2	3	11	Medio	2	2	3	5	3	15	Medio	2	3	5	10	Medio	36	Medio
6	1	3	3	5	12	Medio	3	3	1	2	4	13	Medio	4	4	2	10	Medio	35	Medio
7	3	2	1	2	8	Bajo	2	3	3	2	2	12	Bajo	3	3	4	10	Medio	30	Medio
8	4	2	3	4	13	Medio	1	5	4	2	3	15	Medio	4	2	3	9	Medio	37	Medio
9	3	1	2	2	8	Bajo	3	2	2	1	1	9	Bajo	2	2	4	8	Medio	25	Bajo
10	5	3	5	3	16	Medio	3	3	2	3	2	13	Medio	2	2	4	8	Medio	37	Medio
11	2	2	3	1	8	Bajo	5	2	3	5	3	18	Medio	1	3	2	6	Bajo	32	Medio
12	3	3	1	2	9	Bajo	2	1	2	2	3	10	Bajo	3	5	1	9	Medio	28	Bajo
13	3	4	2	2	11	Medio	2	3	1	2	5	13	Medio	2	3	2	7	Bajo	31	Medio
14	4	2	3	2	11	Medio	1	2	3	2	2	10	Bajo	4	1	3	8	Medio	29	Medio
15	2	3	4	3	12	Medio	3	4	3	2	2	14	Medio	3	2	4	9	Medio	35	Medio
16	5	2	5	5	17	Alto	4	3	5	2	5	19	Medio	5	5	5	15	Alto	51	Alto
17	3	2	3	2	10	Bajo	2	3	2	2	2	11	Bajo	3	3	5	11	Medio	32	Medio
18	4	1	2	3	10	Bajo	4	3	2	2	3	14	Medio	2	2	2	6	Bajo	30	Medio
19	2	3	1	4	10	Bajo	3	2	5	1	3	14	Medio	2	2	2	6	Bajo	30	Medio
20	3	1	2	2	8	Bajo	3	2	2	3	1	11	Bajo	2	2	4	8	Medio	27	Bajo
21	2	3	3	2	10	Bajo	1	3	3	5	3	15	Medio	3	3	3	9	Medio	34	Medio
22	5	2	5	5	17	Alto	4	3	5	2	5	19	Medio	5	5	5	15	Alto	51	Alto
23	2	3	1	3	9	Bajo	2	5	1	2	5	15	Medio	2	3	2	7	Bajo	31	Medio
24	2	3	1	4	10	Bajo	3	1	3	2	2	11	Bajo	3	2	2	7	Bajo	28	Bajo
25	2	1	2	2	7	Bajo	5	3	1	3	1	13	Medio	1	5	1	7	Bajo	27	Bajo
26	3	2	5	1	11	Medio	2	5	2	3	3	15	Medio	3	2	3	8	Medio	34	Medio
27	5	2	5	5	17	Alto	4	3	5	3	5	20	Alto	5	3	5	13	Alto	50	Alto
28	2	4	2	3	11	Medio	2	2	3	5	3	15	Medio	2	3	5	10	Medio	36	Medio

N	Calidad del servicio																					ST2	Y
	Planificación						Control				Mejora continua						Responsabilidad						
	13	14	15	16	S1	D1	17	18	S2	D2	19	20	21	22	S3	D3	23	24	25	S4	D4		
1	1	4	3	3	11	Medio	3	5	8	Medio	3	4	1	2	10	Bajo	5	1	4	10	Medio	39	Medio
2	2	2	4	5	13	Medio	1	4	5	Bajo	1	1	3	1	6	Bajo	3	4	1	8	Medio	32	Medio
3	5	1	2	2	10	Bajo	2	1	3	Bajo	3	5	3	3	14	Medio	5	5	5	15	Alto	42	Medio
4	5	5	5	4	19	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	5	16	Medio	5	4	4	13	Alto	58	Alto
5	2	3	2	2	9	Bajo	3	5	8	Medio	2	4	4	5	15	Medio	4	4	4	12	Alto	44	Medio
6	3	5	3	3	14	Medio	1	2	3	Bajo	4	2	2	2	10	Bajo	3	2	2	7	Bajo	34	Medio
7	1	2	3	2	8	Bajo	3	4	7	Medio	3	5	4	4	16	Medio	2	5	5	12	Alto	43	Medio
8	3	4	5	1	13	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	3	15	Medio	2	4	5	11	Medio	46	Medio
9	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	4	Bajo	2	2	3	4	11	Medio	1	2	2	5	Bajo	29	Bajo
10	5	3	3	3	14	Medio	2	4	6	Medio	2	5	5	4	16	Medio	3	4	5	12	Alto	48	Medio
11	3	1	2	5	11	Medio	3	5	8	Medio	1	5	2	2	10	Bajo	2	4	5	11	Medio	40	Medio
12	1	2	3	2	8	Bajo	2	4	6	Medio	3	4	5	1	13	Medio	3	1	4	8	Medio	35	Medio
13	2	2	2	2	8	Bajo	1	4	5	Bajo	2	3	2	2	9	Bajo	3	3	3	9	Medio	31	Bajo
14	3	2	1	1	7	Bajo	3	5	8	Medio	4	4	5	3	16	Medio	5	5	4	14	Alto	45	Medio
15	4	3	3	3	13	Medio	3	1	4	Bajo	3	5	2	4	14	Medio	2	4	5	11	Medio	42	Medio
16	5	5	5	4	19	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	5	19	Alto	5	4	4	13	Alto	61	Alto
17	3	2	4	2	11	Medio	2	4	6	Medio	3	4	2	5	14	Medio	3	2	4	9	Medio	40	Medio
18	2	3	3	4	12	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	3	2	9	Bajo	1	4	2	7	Bajo	33	Medio
19	1	4	2	3	10	Bajo	5	5	10	Alto	2	5	3	2	12	Medio	2	2	5	9	Medio	41	Medio
20	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	4	Bajo	2	2	5	4	13	Medio	1	2	2	5	Bajo	31	Bajo
21	3	2	5	1	11	Medio	3	4	7	Medio	3	1	2	3	9	Bajo	2	5	1	8	Medio	35	Medio
22	1	4	3	3	11	Medio	3	5	8	Medio	5	4	1	5	15	Medio	5	4	4	13	Alto	47	Medio
23	2	2	4	5	13	Medio	1	5	6	Medio	2	1	3	2	8	Bajo	4	2	4	10	Medio	37	Medio
24	1	4	3	3	11	Medio	3	5	8	Medio	3	4	1	2	10	Bajo	5	1	4	10	Medio	39	Medio
25	2	2	4	5	13	Medio	1	4	5	Bajo	1	1	3	1	6	Bajo	3	4	1	8	Medio	32	Medio
26	5	1	2	2	10	Bajo	2	1	3	Bajo	3	5	3	3	14	Medio	5	5	5	15	Alto	42	Medio
27	5	5	5	4	19	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	5	16	Medio	5	4	4	13	Alto	58	Alto

28	2	3	2	2	<b>9</b>	Bajo	3	5	<b>8</b>	Medio	2	4	4	5	<b>15</b>	Medio	4	4	4	<b>12</b>	Alto	<b>44</b>	Medio
----	---	---	---	---	----------	------	---	---	----------	-------	---	---	---	---	-----------	-------	---	---	---	-----------	------	-----------	-------