



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA
CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

DÍAZ LOO, MARIO ARTURO

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

PIURA – PERÚ

2019



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 7:00 pm del día VIERNES 14 de DICIEMBRE del 2018....

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”

Sustentada por:

DÍAZ LOO, MARIO ARTURO

(Apellidos) (Nombres)

Bachiller en:
Administración.

ACUERDAN:
APROBAR

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado: Dra. Nelida Rodriguez de Peña

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dra. Emma Ramos Farroñan

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:
Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Dedicatoria

A nuestros familiares que siempre supieron alentar nuestros pasos y comprender nuestros tiempos de estudio, animándonos a concretar este anhelo profesional

Agradecimiento

A Dios por permitirnos realizar uno de los sueños más importantes en nuestra vida profesional.

A nuestros maestros de la Escuela de Administración, quienes con dedicación y paciencia nos impartieron en sus clases conocimientos y compartieron su experiencia profesional, que nos ha permitido enriquecer nuestra formación profesional, en esta licenciatura y nos condujeron a la elaboración de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Díaz Loo, Mario Arturo con DNI N° 02667282 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



DÍAZ LOO, MARIO ARTURO
DNI: 02667282

Piura, Enero de 2019

Señores miembros del jurado,

Presento la Tesis titulada: “Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Licenciado en Administración.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática del estudio, en especial en los aspectos relacionados con procesos administrativos y calidad del servicio y particularmente en la Empresa de Transportes Cruz del Sur.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	4
PRESENTACIÓN	5
ÍNDICE	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I.INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática.	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	34

	8
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad	35
2.5. Método de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
III.RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

RESUMEN

El objetivo general fue describir la relación que existe entre la calidad del servicio y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que el desarrollo del estudio estuvo focalizado en el alcance del mencionado objetivo. El tipo de investigación fue de tipo aplicada, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño de la investigación fue el no experimental con un método de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 306 pasajeros de la empresa de transportes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados. Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables lo cual permitió confirmar su confiabilidad. Los resultados del estudio lograron confirmar la relación que existe entre la calidad del servicio y el clima laboral, por lo que se sostiene que, entre las variables del estudio, así como de las dimensiones de la calidad del servicio con la variable clima laboral; existe una relación significativa y directa, bases para orientar a los gestores de empresas de servicios en la toma de decisiones.

Palabras Clave: Calidad, servicio, clima Laboral, empresa de transportes.

ABSTRACT

In the research entitled "Quality of service and work climate of the employees of the company Cruz del Sur in the city of Piura in 2018", the general objective was to describe the relationship between the quality of service and the work climate of the collaborators of the company Cruz del Sur of the city of Piura, so the development of the study was focused on the scope of the aforementioned objective. The type of research was of the applied type, the level of research was correlational and the design of the research was non-experimental with a method of quantitative approach. The sample consisted of 306 passengers from the transport company. The technique used was the survey and the data collection instruments were two applied questionnaires. For the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables, which allowed confirming its reliability. The results of the study were able to confirm the relationship between the quality of the service and the work climate, which is why it is maintained that, among the study variables, as well as the dimensions of the quality of the service with the variable work climate; there is a significant and direct relationship, bases to guide the managers of service companies in decision making.

Key Words: *Quality, service, labor climate, transport company.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En estos tiempos, las instituciones y organizaciones sufren un conjunto de cambios y transformaciones significativas en su entorno, generando una serie de escenarios ventajosos o desventajosos, por ello es necesario adaptarse a estos cambios para poder mantenerse en el sistema, sobretodo en el mercado. En este escenario, la globalización y el avance tecnológico juegan un rol fundamental para la construcción de su ventaja o desventaja, las instituciones y organizaciones desarrollan una serie de estrategias de ventaja competitiva y así poder mantener el ofrecimiento de servicios y productos con una connotación de calidad dirigida al cliente, usuario o consumidor.

Por ello, todo esto refleja la relevancia que las instituciones y organizaciones presenten adecuadas condiciones de calidad desde el cliente interno, que pueda generar una significativa satisfacción y puede verse reflejado en la productividad del bien o producto. Sin embargo, en estos tiempos, existen muchas empresas que muchas veces no prestan importancia al clima laboral y no lo visualizan como parte del desarrollo institucional y estratégico. Muchos integrantes de distintas instituciones y organizaciones no perciben beneficios emocionales ni físicos, lo que trae consigo el desinterés y la desmotivación en el colaborador al poner en práctica sus obligaciones y funciones dentro de la empresa. Son estas las situaciones que se debe tener en cuenta cuando hablamos de la calidad del bien o del servicio que progresivamente dentro del mercado de distintos sectores, así como del turismo y sus complementos como la restauración, alojamiento y transporte, ha tomado gran importancia, ya que los clientes externos cada vez se vuelven más exigentes; y son los empleados o colaboradores quienes se relacionan constantemente con el cliente.

En estos tiempos, donde los clientes se vuelven cada vez más exigentes, no solo exigen calidad en los productos, bajos precios o avanzada tecnología, sino además una buena calidad en el servicio, y para ello, el clima laboral juega un rol fundamental en la normalización de las funciones y sobretodo del ambiente de trabajo que muchas veces se refleja en el servicio prestado al cliente.

En nuestro país existen muchas empresas dedicadas al rubro del turismo, todas ellas integradas en los espacios con atractivos turísticos que buscan generar rentabilidad a través de la satisfacción de las necesidades del visitante o turista. Entre estas empresas turísticas tenemos a las empresas de transporte, que juegan un rol fundamental por ser entidades que se encargan de dinamizar el flujo turístico a través de la movilidad de los visitantes en diferentes espacios que el turista busca conocer o experimentar, sin embargo, la calidad prestada en estos difiere en distintas empresas, pues la informalidad y la mala calidad en el servicio no es ajena a este rubro del sector empresarial del turismo. Una de las empresas de transporte que mueve un número importante de turistas, es Cruz Del Sur, con sedes en diferentes departamentos del Perú, y en cada uno de ellos presentan realidades que obedece a la naturalidad del espacio en la que se encuentra ubicada, además presenta también diferentes estados del clima laboral debido a factores internos de la empresa, así como a factores externos.

Los problemas que presenta esta empresa de transporte en la ciudad de Piura, son diversos que pueden ir desde las mismas quejas de clientes y turistas relacionadas al equipaje, comodidad o atención recibida en los distintos momentos del consumo del servicio, sin embargo, cada uno de estos se encuentran vinculados con el clima laboral de los colaboradores, y es la finalidad de la investigación, identificar estadísticamente la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio percibida por los clientes de la empresa de transportes Cruz del Sur en la ciudad de Piura, ya que identificando esta relación, los administradores y gerentes, pueden tener en esta investigación un insumo o herramienta para una mejor gestión del personal y de la empresa.

Por lo tanto, la finalidad del estudio busca inferir que el clima laboral en las empresas de transporte guarda relación con la calidad de servicio; porque depende de ello la estabilidad o inestabilidad de la empresa mediante las decisiones de gestión tomadas posteriormente; de ahí recae la trascendencia de los recursos humanos en las empresas para brindar cualquier tipo de servicio dentro de la misma.

1.2. Trabajos Previos

Meléndez, Navarro y Benites (2016) desarrollaron su tesis en la Universidad Peruana de las Américas de la ciudad de Lima, titulada “El Clima Laboral y la mejora en la calidad del servicio en el área operativa de encomiendas de La Empresa OLTURSA S.A.C. la Victoria 2015”. La finalidad del estudio estuvo centralizada en abordar la manera de cómo la gerencia de la empresa en mención pueda utilizar el Clima Laboral para empoderar y potenciar a sus trabajadores, y así poder crear un impacto positivo en la calidad de servicio. De esta manera, el objetivo fue demostrar la relación entre las variables de clima laboral y la calidad del servicio, mediante la mejora de la primera variable para optimizar la segunda. La conclusión principal a la que llegaron los autores que comprobar que existe relación entre las dos variables, es decir, que el clima laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio, por los colaboradores del Área Operativa de la Empresa OLTURSA. En la investigación, se llegó a recomendar el fortalecimiento del clima laboral de los trabajadores de la empresa mediante capacitaciones, formulación de equipos de trabajo, la apertura de diversos cursos de motivación, así como realizar encuestas periódicamente para poder tener un diagnóstico de lo que viene aconteciendo.

Varas (2016) realizó su investigación titulada “El clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la empresa Metro Plaza Norte, en el distrito de Independencia, año 2016”. Esta investigación se realizó para poder obtener la licenciatura en Administración por la Universidad César Vallejo. El objetivo del estudio fue determinar la relación del clima laboral con la calidad del servicio en la empresa de supermercado Metro ubicado en el centro comercial Plaza Norte, ubicado en el distrito de Independencia. El tipo del estudio fue el aplicado, hipotético deductiva, con un nivel descriptivo correlacional, y con un diseño no Experimental – Transversal de enfoque cuantitativo. La población y objeto de estudio estuvo conformada por los colaboradores del empresa, siendo un total de cien (100) individuos. El principal resultado, así como la conclusión a la que llegó el estudio fue que, sí existe relación entre el clima laboral y la calidad del servicio, por lo que a partir de ello se establecieron una suma de recomendaciones y sugerencias para la mejora de estos aspectos dentro de la empresa.

Ipanaqué (2012) realizó una investigación titulada “Clima Laboral y la Calidad del Desempeño de los colaboradores en los establecimientos de hospedaje del distrito La Unión – Piura”. Este estudio tuvo como objetivo conocer los factores que son incluidos en el clima laboral de los establecimientos de servicio de hospedaje del distrito de La Unión, y cómo esto guarda correlación con la calidad del desempeño de los trabajadores del establecimiento. El estudio indica que los recursos humanos son imprescindibles para las empresas de diversos rubros, sobre todo los de servicios, ya que es el trabajador quien hace contacto con el cliente. Para ello, el autor emplea la teoría de Fuerzas de Kurt Lewin, llevándola dentro del área psicológica del individuo y su conducta en el ambiente en donde se encuentra desarrollando sus actividades. Así mismo, el autor aborda a la teoría de Maslow, enfatizando en la satisfacción de las necesidades de la persona. Estas dos teorías permite determinar la relación entre las dos variables establecidas. El estudio aplicó la encuesta a 30 personas, dentro de ellos, 26 colaboradores y 4 del área administrativa. El autor llegó a concluir que los establecimientos de hospedaje deberían evaluar intensamente el clima laboral de la empresa, ya que contribuiría al desarrollo del turismo y de la actividad hotelera, además, podría llegar a impulsar el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Pajuelo (2012) realizó un estudio titulado “Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en personal de Call center de MDY en la sede del Callao”. El estudio tuvo como objetivo establecer la correlación entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en personal, debido a que la empresa objeto de estudio, tiene una rotación alta de personal. El autor aborda las teorías de Litwin y Stringer, y Likert, ya que le permitieron poder corroborar su hipótesis de investigación. La metodología utilizada fue de tipo hipotético deductivo, la herramienta utilizada estuvo compuesto por una encuesta aplicada a 109 trabajadores de la empresa Call center MDY ubicada en la sede del Callao. La conclusión a la cual llegó el autor fue que en la empresa el clima laboral se encuentra en un nivel medio, al igual que el estilo de afrontamiento del estrés; por lo que se afirma que hay una correlación muy baja entre las variables del clima laboral y el estilo de afrontamiento al problema.

Gómez, Mermaus y Velásquez (2015) realizaron su tesis titulada “Clima Laboral y la calidad del servicio en la empresa industrias del metal INDELMET S.R.L.T”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar si el clima laboral en la empresa objeto de estudio, influye en la calidad del servicio que se ofrece. Para ello se aplicó una encuesta a 25 trabajadores acerca del clima laboral, donde se llegó a evaluar los procesos de comportamiento organizacional, liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo. El estudio concluye que el servicio brindado en la empresa será de calidad a partir de un buen clima laboral y tener un trato adecuado entre los colaboradores para que este influya en el servicio al cliente. Se llegó a recomendar el fortalecimiento del clima laboral en todas las áreas de la empresa, así como brindar talleres de capacitación a los colaboradores sobre servicio al cliente interno y externo, ello para poder prestar un mejor servicio de calidad.

López (2012) desarrolló un estudio cuyo título fue “Clima laboral y desempeño laboral en vendedores de una empresa financiera del distrito de Miraflores”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los vendedores de la empresa para brindar un aporte de prevención a las empresas que se despreocupan por ese tema. La metodología desarrollada en el estudio fue de tipo descriptiva y correlacional, ya que se utilizó la recolección de datos utilizando un cuestionario dirigido a 120 vendedores de la empresa. El estudio concluye en que los vendedores tienen un nivel de clima laboral favorable, no encontrándose relación alguna con la variable de desempeño laboral.

Abdrapo, Carvajal y Flores (2018) publicaron el estudio titulado “Diagnóstico del índice de madurez de la gestión del clima laboral en la Unidad de Atención de Salud de la Universidad de Santiago”, y fue desarrollado por los chilenos. Este estudio tuvo como objetivo elaborar un diagnóstico del índice de madurez del clima laboral en la Unidad de Atención de Salud de la Universidad de Santiago de Chile. La investigación aplicó la herramienta número 6 del Modelo Evolutivo de Clima Laboral, denominada “Índice de

madurez de la gestión del clima laboral”. El estudio permitió obtener una mayor claridad de la variable estudiada, que es el clima laboral, cabe resaltar que este estudio se desarrolla en el contexto de la promoción del Estado de Chile para promover la gestión de clima en instituciones públicas, ello como una estrategia para mejorar la eficiencia en la atención de los servicios brindados, y de ese modo plantear mejoras al clima laboral de las personas.

Sánchez (2012) desarrolló un estudio titulado “La percepción de los cruceristas estadounidenses sobre el servicio turístico de calidad ofrecido por los guías de turistas en Mazatlán, México”. La finalidad de la investigación fue analizar la percepción de los cruceristas estadounidenses acerca el servicio turístico de calidad que es ofrecido por los guías de turistas en Mazatlán, lugar emblemático del país de México. El estudio llegó a aplicar una metodología cuantitativa y cualitativa, dentro del contexto de una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, con la aplicación de cuestionarios con escalas tipo Likert. El principal resultado, y la conclusión a la cual llegó el autor, fue la identificación de las principales fortalezas y debilidades en la prestación del servicio que es ofrecido por los guías del crucero arrojando así un servicio de calidad.

Camacho (2010) realizó una tesis cuyo título fue “El clima laboral y su influencia en la calidad del servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar”. En la investigación se llegó a diagnosticar el clima laboral y la calidad de los servicios de las Secretarías del Gobierno Provincial del Bolívar del país de Colombia. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal, se utilizó el cuestionario como instrumento del estudio, aplicado a una muestra de 50 funcionarios administrativos, en el cual se procesó la información con el programa de MS Excel donde llegó a obtenerse las frecuencias y porcentajes de los resultados. El estudio llega a concluir que en la institución no existe un adecuado clima laboral, es por ello que esto llega a afectar a la calidad de servicio que perciben los clientes tanto internos como externos.

Martínez, Moliner, Ramos, Luque y Gracia (2014) desarrollaron un estudio titulado “Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional”. Este estudio explora los avances en temas de investigación acerca de las Organizaciones de Servicios desarrollada por el IDOCAL (Instituto de Investigación en Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral, Universidad de Valencia). El estudio desarrollado tuvo como objetivo principal el hacer compatible el bienestar del trabajador y su desempeño en términos de calidad de servicio ofrecida al usuario, ello vinculado a la estrategia de la Unión Europea para poder salir de la crisis española abocada desde hace unos años. Los temas que comprenden son acerca de la calidad de servicio, el clima de servicio, el bienestar y la justicia organizacional. Los resultados del estudio señalan la existencia de sinergias e intercambios positivos entre el bienestar y el desempeño en el sector servicios.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Clima Laboral

Respecto a la definición del clima laboral, existen muchos autores que han planteado su postura al respecto, existe una diversa literatura que aborda conceptualmente este término, tan utilizado en el mundo coloquial como no coloquial. Una primera aproximación a la definición es abordada por la Real Academia Española, que refiere en una de sus acepciones al clima como ambiente, circunstancia o condiciones, por lo que el clima laboral estaría asociado a las condiciones o circunstancias dentro de un centro laboral en una empresa o compañía. Al respecto Forehand (1964) define al clima laboral como “...el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Por lo que el clima laboral se ve influenciado por una diversidad de variables; donde éstas llegan a integrarse entre sí en diferentes formas y modos de acuerdo a las

circunstancias, hechos, acontecimientos y personas. Como parte del clima laboral dentro de una organización, se toma en cuenta los aspectos mentales, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que tiene cada persona en su vida.

1.3.1.1. Base Teórica

Los inicios del clima laboral como análisis conceptual y teórico, surge en la década de los setenta dentro de los principios de la corriente de la psicología, ello vinculado al comportamiento de las personas que participaban en una organización. Para Lewin (1961) “el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional”. El autor concluye que las personas que pertenecen a una organización, tienen diferentes conductas debido a que cada uno percibe de manera desigual el ambiente físico y social en la que se desenvuelve, por lo que se genera un desempeño distinto en la organización y/o empresa. Desde la investigación de la Teoría de Campo planteada por Lewin, se sostiene que el clima laboral surge de la interrelación entre la persona y el ambiente, enfocado en el entorno de desenvolvimiento. Por otro lado, Likert (1961), menciona que “...la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva”. Por lo tanto se fortalece la idea de esa relación intrínseca entre la persona y su entorno, donde este última presenta factores de condicionamientos en el primero, por ello, la conducta, comportamiento o desenvolvimiento social y ambiental de la persona se ve influenciada por su entorno.

El clima laboral dentro de una organización, no se encuentra aislada al hecho de otros aspectos que ocurren en ella. Uno de los aspectos vinculados son las necesidades, ello es explicado por la teoría de la motivación, donde Chiavenato (2011) afirma que “El clima laboral está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes”. Cada individuo y persona presenta distintas necesidades, muchas veces unas más importantes que otras. Una acción natural de las personas es llegar a satisfacerlas, pero al no poder alcanzar las necesidades que tienen, entran en una etapa de frustración que podría conllevar a una falta de concentración en la empresa y tengan problemas de adaptación y por consecuencia,

la dificultad en el alcance de los objetivos institucionales. Por ello, se sostiene que el clima laboral se establece del ambiente interno que existe entre los colaboradores, por lo que el nivel de motivación de ellos va a depender que exista un adecuado clima laboral ya que, si los miembros de la empresa se encuentran en una situación de desánimo, con desinterés, falta de responsabilidad, entre otros, se reflejará en un inadecuado desempeño en la productividad y se podría relejar en la calidad del servicio ofrecido.

Respecto a las necesidades y la teoría de Maslow, el autor Chiavenato (2011) sostiene:

Maslow, psicólogo y consultor norteamericano, expuso una teoría de la motivación, según la cual las necesidades humanas están organizadas y dispuestas por niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide están las necesidades inferiores (necesidades fisiológicas) y en la cima las más elevadas (las necesidades de autorrealización) (p. 522).

En concreto Maslow clasifica las necesidades en dos niveles bien definidas; las necesidades básicas o primarias que contiene las necesidades fisiológicas, y es la base de la pirámide que el autor diseñó para tener un mejor panorama de las necesidades de la persona. Estas comprenden a la alimentación, sueño y reposo, abrigo, deseo sexual, entre otros, cuando una de estas necesidades está insatisfecha se verá reflejado en el comportamiento dentro de la organización. En el segundo nivel se encuentra las necesidades de seguridad y se inicia cuando las necesidades fisiológicas han sido resueltas, el ser humano tiene la necesidad de estar fuera de peligro y sentirse protegido frente a amenazas externas o ambientales.

La teoría de Maslow es una importante antecesora cuando se refiere a temas de necesidades y motivación, pilares en la explicación y comprensión del clima laboral, sin embargo, a partir de esta teoría surgen otras que buscan explicar el mismo problema en contextos diferentes o similares. Tal es el caso de la Teoría X y Y, Teoría de los dos factores, Teoría ERC y la Teoría de las necesidades aprendidas.

Tabla 1. Teorías bases vinculadas al clima laboral

AUTOR	AÑO	TEORÍA	APORTE
Maslow	1954	Teoría de la jerarquía de las necesidades	Los niveles de necesidad en una estructura piramidal
Mc Gregor	1966	Teoría X y Teoría Y	Dos nociones diferentes respecto a la naturaleza humana
Herzberg	1967	Teoría de los dos factores	Los dos factores influyen en las personas del trabajo
Aldefer	1972	Teoría ERC	Propone tres motivaciones básicas
Mc Clelland	1980	Teoría de las necesidades aprendidas	Tres necesidad adquiridas en el ser humano

Fuente: Chiavenato (2011).

De acuerdo a los fines de la presente investigación respecto a la variable del clima laboral, donde se busca conocer el sentir de las personas tanto a nivel interno como externo, ha sido conveniente abordarlo desde la teoría de Frederick Herzberg planteada el año 1967, la Teoría de los factores. Al respecto, el autor menciona que al lograr la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización, tendrá como consecuencia la motivación y la productividad, elementos que caracterizan al clima laboral. Esto indica si la persona está satisfecha en su situación laboral pues la empresa podría generar una adecuada calidad en el servicio. Por su parte, Ladera (2018) afirma que según Herzberg, la manera correcta de motivar a alguien es estructurar el puesto en forma tal que la persona tenga una sensación de logro al realizarlo. Posteriormente, al desempeñar el puesto, la persona estará motivada a seguir tratando de satisfacer su infinito apetito por satisfacer necesidades de orden superior para elementos como el logro y el reconocimiento.

En la teoría de los factores, la división de la motivación se estructura en factores higiénicos y motivacionales. Al respecto, Fernández (2012) sostiene que los factores higiénicos y los motivacionales están separados por un punto neutro en el que no hay insatisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece a medida que se atiende a las necesidades de logro y crecimiento.

Los factores de higiene y motivacionales, se dividen por un conjunto de características que permiten identificar cada una de ellas. Los factores higiénicos, referido a las condiciones de trabajo, es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador, tanto en el ámbito físico,

psicológico y social; estos incluyen los reglamentos internos que posee la organización, el salario, las relaciones con el supervisor y los beneficios sociales no remunerativa. Por otro lado, los factores motivacionales, vinculados al trabajo en sí, se relaciona con el reconocimiento y el progreso profesional. Estos aspectos son considerados como dimensiones e indicadores que servirán para poder establecer el dimensionamiento de la investigación, útil en la construcción del instrumento del estudio, que a la vez permitirá recoger data de la situación de los trabajadores en la empresa objeto de estudio, ello mediante la percepción de los usuarios de la empresa.

1.3.2. Calidad Del Servicio

Acerca del marco conceptual de la calidad de servicio, también muchos autores de diversos puntos de Latinoamérica y el mundo han escrito y publicado al respecto, y en cada uno de estos existen unos marcos genéricos pues apuntan a la determinación del cliente dentro de un establecimiento del servicio, aunque no se restringe el concepto dentro de ese contexto, pues la calidad también abarca estándares instrumentales en campos de la física o química. Sin embargo, la calidad de servicio tratada en este estudio se estructura dentro de los establecimientos de servicios. Un primer acercamiento al concepto es entendido por la RAE (2018), que define en una primera acepción a la calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, mientras que el servicio es definido de diversos enfoques, pero en una de las acepciones la define como “Función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal”. Ambos términos se conjugan en uno solo para su utilización en una sola premisa.

Pizzo (2013) afirma que la calidad del servicio:

“...es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor

al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”. (pag. 45)

Es sabido por eruditos y expertos, que brindar un servicio de calidad en una organización de servicio, sea hospedaje, restauración u otros; es de suma importancia, pues llega a generar la lealtad en los clientes, incrementar las ventas y la rentabilidad, entre otros beneficios.

1.3.2.1. Base teórica

Durante mucho tiempo, el concepto de calidad quedaba en segundo plano, pues la venta y compra de productos con acumulación de rentabilidad era el eje central en los negocios de productos, bienes y servicios; sin embargo, con el auge de la liberación del mercado y la libre competencia, se ha vuelto cada vez más necesario la satisfacción del cliente o usuario, y ello pasa la entrega y recibimiento de un producto que logre satisfacer las necesidades de quien lo consume, esto se establece con unos estándares mínimos que el producto o servicio debe poseer, es ahí cuando se habla de calidad en el producto o servicio. Muchos expertos, sostiene que, desde principios de 1900 surge el puesto de supervisor, el cual asumía la responsabilidad por la situación de la calidad del trabajo, luego durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación se crearon más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores, evolución de la visión del supervisor, que realizaban la detección de los productos fallidos o defectuosos para separarlos de aquellos aptos e idóneos para la venta. El año de 1946 es clave dentro de este tema, pues se llegó a fundar la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad, la que, por medio de eventos como conferencias, capacitaciones y publicidad, se promovió el control de la calidad en todo tipo de productos y servicios.

A partir de entonces, el concepto de calidad en el producto y servicio cada vez cobra mayor relevancia, y es cuando se introduce en la academia donde los escritos e investigaciones al respecto elevan el marco conceptual y teórico al respecto. Entre estos

autores que han escrito al respecto, tenemos a Deming, Crosby y Juran, que su aporte se resume en la tabla siguiente:

Tabla 2. Aportes acerca de la teoría de la calidad

AÑO	AUTOR	APORTE
1982	Deming	14 puntos de Deming
1989	Crosby	Cero defectos
1993	Juran	Trilogía de calidad

Fuente: Chiavenato, I. (2011).

Si muy bien los autores mencionados en la tabla anterior corresponden a la calidad de forma panorámica, pues brindan las bases teóricas para el análisis de la calidad del servicio, es por ello que surgen dos escuelas que abordan la calidad del servicio; la escuela nórdica y la norteamericana.

La Escuela Nórdica es promovida por Grönroos el año 1994. En este modelo establece la tridimensionalidad de la calidad de servicio, ello conformado por dos dimensiones básicas, la calidad técnica (que), es lo que el cliente recibe en forma objetiva y la calidad funcional (como), es la forma en que el cliente recibe el servicio y se encuentra relacionada con la interacción entre el consumidor y el vendedor, vale decir entre el demandante y ofertante del servicio, percibiéndose ello de una manera hasta cierto punto subjetiva; y el tercer elemento que funciona como filtro de la percepción de la calidad del servicio, es como una imagen negativa que puede hacer que cualquier equivocación sea mayor de lo que objetivamente es.

La Escuela Norteamericana, representada por Parasuraman y Berry el año 1993. Hacen mención del desarrollo de modelo de calidad de servicio mediante “Los GAPS”, donde analizan la relación que existe entre las deficiencias que perciben los clientes en cuanto a la calidad, con las deficiencias internas que tiene la empresa, por ello se identifica cuatro causas: La diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas; la diferencia entre la percepción que

los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y su traslación a especificaciones de calidad; la diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido y por último la diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa con los clientes; y se obtiene como resultado la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes. Esto sirvió de base para el diseño del modelo de SERVQUAL; esta propuesta surge a través del resultado de una investigación cualitativa de servicios realizada a los clientes y directivos de distintas empresas de servicio.

1.3.2.2. Modelo SERVQUAL

De acuerdo a Parasuraman y Berry (1993) “La calidad del servicio es un concepto abstracto y complejo, difícil de definir y medir”, esta afirmación desvela la complejidad del concepto, pues depende de factores internos y externos al sujeto o individuo, ya que la calidad existe únicamente en la mente del cliente y cuyo juicio constituye el elemento crítico. Cottler (1991) sostiene que “La calidad es lo que los clientes perciben que es, ellos son quienes advierten y determinan si un servicio es o no de calidad”. Por lo que la calidad de servicio es un fenómeno multidimensional, esto quiere decir que no se forma con una sola variable; sino que es mucho más compleja pues se construye por la interacción de factores y variables. Por ello Parasuraman identifica diez dimensiones para medir la relación entre expectativas y percepciones. El modelo Servqual es un modelo que ayuda como instrumento de medida en calidad de servicio, basada en encuestas a los usuarios de servicios, comprende dos partes, una para medir las expectativas respecto al servicio brindado y otra para medir percepciones sobre el servicio prestado. Los autores desarrollaron 22 atributos que son el resultado de las cinco dimensiones que se adquirieron al realizar dicha medición en empresas de servicios de cinco sectores diferentes, las cuales son: Los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Pregunta General.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018?

1.4.2. Preguntas específicas.

PE1: ¿Existe relación entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?

PE2: ¿Existe relación entre la seguridad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?

PE3: ¿Existe relación entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?

PE4: ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?

PE5: ¿Existe relación entre la empatía del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?

1.5. Justificación del estudio

La investigación se desarrolla porque existen diversos estudios que abordan la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en distintos rubros, sin embargo, son pocas las producciones en establecimientos de empresas de transporte, siendo estas importantes en la conexión de ciudades dentro de determinado territorio, la situación de estas variables permitirá contribuir a la suma de trabajos dentro del sector transporte.

El estudio es pertinente porque podrá contribuir con una herramienta de gestión para la empresa si decidiera tomarlo en cuenta, ello para fines de la mejora de sus procesos que lograría repercutir en la calidad del servicio que se ofrece en la empresa.

La investigación se desarrollará contrastando las variables para determinar su grado de correlación, ello se logrará con los modelos establecidos en las teorías desarrolladas y con un método cuantitativo en su análisis estadístico, que permitirá una mayor objetividad de los resultados gracias a su grado de precisión.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General.

Hi: Si existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

H1: Si existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

H2: Si existe relación directa y significativa entre la seguridad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

H3: Si existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

H4: Si existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

H5: Si existe relación directa y significativa entre la empatía del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

El objetivo general del estudio es describir la relación que existe entre la calidad del servicio y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

1.7.2. Objetivos Específicos.

OE1: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura

OE2: Identificar la relación que existe entre la seguridad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura

OE3: Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura

OE4: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura

OE5: Identificar la relación que existe entre la empatía del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio se desarrolla aplicando teorías y modelos teóricos en la realidad de estudio, por ello la investigación es de tipo aplicada (Tamayo y Tamayo, 2003), así mismo, por el uso de los datos obtenidos por un instrumento y técnica tratada estadísticamente y por la linealidad del proceso metodológico, el método del estudio presenta un enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Al tratar dos variables con la finalidad de establecer su nivel de relación, el nivel del estudio es de tipo correlacional con un diseño no experimental, ello debido a que no se manipula las variables, como si se realiza en un estudio con diseño experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Calidad de Servicio

Variable 2: Clima Laboral

Tabla 3. Matriz de operacionalización de las variables Calidad de Servicio y Clima Laboral

VARIABLE	DEFINION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de Servicio	La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia... (Pizzo, 2013)	Elementos Tangibles	- Equipos de apariencia moderna - Instalaciones visualmente atractivas - Apariencia del personal pulcra - Material informativo atractivo	Escala Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Fiabilidad	- Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores	
		Capacidad de Respuesta	- Comunican cuando concluirán el servicio - Los empleados ofrecen un servicio rápido - Los empleados siempre están dispuestos a ayudar - Los empleados nunca están demasiados ocupados	
		Seguridad	- Comportamiento confiable de los empleados - Clientes se sienten seguros - Los empleados son amables - Los empleados tienen conocimientos suficientes	
		Empatía	- Ofrecen atención individualizada - Horario de atención conveniente - Atención personalizada - Se preocupan por los clientes - Comprenden las necesidades de los clientes	
		Clima Laboral	Es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones...influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Forehand, 1964)	
Factores motivacionales	- Reconocimiento - Progreso profesional			

2.3. Población y Muestra

La población es el total de individuos vinculados a una situación o hecho particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En la presente investigación la población está constituida por los 1500 pasajeros aproximados (según fuentes de sondeo por los colaboradores) por semana que utilizan los servicios de la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura. Se determinó esta población debido a que la intervención a la hora de aplicar el instrumento de investigación correspondería en el mismo lapso temporal.

Por otro lado, la muestra es definida como un sub grupo de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Debido a la cantidad considerable de la población, que involucra tiempo y costos altos en su intervención, se ha decidido el cálculo de una muestra representativa. Para ello se aplicó el siguiente estadígrafo:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Número determinado según la tabla de áreas bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, representan el límite de confianza requerido para garantizar los resultados.

q = Probabilidad de no acierto.

p = Probabilidad de acierto.

E = Error máximo permitido.

1= Es una constante

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)1500}{(0,05)^2(1500 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 306$$

La muestra final es de 306 pasajeros que utilicen el servicio de la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad

En el presente estudio, para fines de la recolección de la data, se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario que estuvo compuesto por 28 items, tal cual la tabla adjunta:

Tabla 4. Distribución de los ítems en el cuestionario

VARIABLES	ITEMS
Calidad de servicio	1 – 22
Clima laboral	22 - 28

El cuestionario utilizado corresponde a la aplicación de la técnica de la encuesta, no siendo la única utilizada, pues también se ha aplicado la revisión y análisis documental, respecto a los conceptos y teorías que sustentan el estudio, ello apoyado en fuentes secundarias de información.

Para fines de una mayor confiabilidad del instrumento, se aplicó a una pequeña muestra conformada por 30 individuos, luego de ello se procedió a evaluar su confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado lo señalado en la tabla adjunta:

Tabla 5. Resultado de la confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0,735	0,773	28

Fuente: Programa estadístico SPSS 21.

De acuerdo al resultado, se ha obtenido un valor de 0.735, ello significa que el cuestionario es confiable, ya que el valor se encuentra más próximo a la unidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.5. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos después de haberse aplicado el cuestionario a la muestra representativa del estudio, fueron primero tabulados en una hoja de Excel para construir la base de datos que se encuentra adjunto al estudio, luego de ello se procedió a procesarlos con el programa estadístico SPSS versión 21, ello con la finalidad de obtener los resultados descriptivos mediante el análisis de la tabla de frecuencia y sus respectivas gráficas. Posteriormente, para el análisis de la estadística inferencial, se procedió a aplicar el parámetro del Rho de Spearman, ello para determinar la correlación entre las variables del estudio y así contrastar las hipótesis de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha puesto de manifiesto el respeto por la autoría de las obras utilizadas en el trabajo mediante las citas y referencias bibliográficas; además, se ha guardado estricta confidencialidad con la identidad de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables

Posterior a la tabulación de los datos, y el procesamiento estadístico de los mismos, se ha logrado obtener los primeros resultados consistentes en la estadística descriptiva, que consiste en la tabla de frecuencias de los datos y su respectiva representación gráfica. A continuación, se presentan los datos procesados por el sistema de rangos para poder identificar los niveles de percepción de las variables y sus dimensiones respectivas.

3.1.1. Niveles de percepción de la variable y dimensiones de la Calidad del Servicio

Tabla 6. Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	2,3	2,3	2,3
	Bueno	299	97,7	97,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 97,7% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca del servicio brindado en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 2,3%, tienen una regular percepción de la calidad del servicio. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de la calidad del servicio por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 7. Niveles de percepción de la dimensión Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	51	16,7	16,7	18,3
	Bueno	250	81,7	81,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 81,7% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de los elementos tangibles de la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 16,7%, tienen una regular percepción, y el 1,6% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de los elementos tangibles por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 8. Niveles de percepción de la dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	83	27,1	27,1	28,8
	Bueno	218	71,2	71,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 71,2% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de la fiabilidad de la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 27,1%, tienen una regular percepción, y el 1,6% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de la fiabilidad por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 9. Niveles de percepción de la dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	1,0	1,0	1,0
	Regular	39	12,7	12,7	13,7
	Bueno	264	86,3	86,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 86,3% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de la capacidad de respuesta de la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 12,7%, tienen una regular percepción, y el 1,0% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de la capacidad de respuesta por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 10. Niveles de percepción de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	64	20,9	20,9	22,5
	Bueno	237	77,5	77,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 77,5% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de la seguridad en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 20,9%, tienen una regular percepción, y el 1,6% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de la seguridad por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 11. Niveles de percepción de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	32	10,5	10,5	10,5
	Bueno	274	89,5	89,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 89,5% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de la empatía en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 10,5%, tienen una regular percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de la empatía por la mayoría de los pasajeros encuestados.

3.1.2. Niveles de percepción de la variable y dimensiones de Clima Laboral

Tabla 12. Niveles de percepción de la variable Clima Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	4,2	4,2	4,2
	Regular	24	7,8	7,8	12,1
	Bueno	269	87,9	87,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 87,9% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca del clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 7,8%, tienen una regular percepción y el 4,2% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción del clima laboral por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 13. Niveles de percepción de la dimensión Factores Higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	4,2	4,2	13
	Regular	69	22,5	22,5	69
	Bueno	224	73,2	73,2	224
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 73,2% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de los factores higiénicos en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 22,5%, tienen una regular percepción y el 4,2% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de los factores higiénicos por la mayoría de los pasajeros encuestados.

Tabla 14

Niveles de percepción de la dimensión Factores Motivacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	24	7,8	7,8	7,8
	Regular	64	20,9	20,9	28,8
	Bueno	218	71,2	71,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

Como se observa en la tabla anterior, el 71,2% de los pasajeros encuestados tienen una buena percepción acerca de los factores motivacionales en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, mientras que el 20,9%, tienen una regular percepción y el 7,8% tienen una mala percepción. Por lo que se puede sostener que existe una adecuada percepción de los factores motivacionales por la mayoría de los pasajeros encuestados.

3.2. Prueba de hipótesis

Para poder determinar la relación que existe entre las variables Calidad de Servicio y Clima Laboral, y poder corroborar la hipótesis planteada, se procedió a utilizar el coeficiente de rangos de Rho de Spearman, por ser variables de tipo categóricas. La regla de decisión es que, si el valor del coeficiente de rangos es significativo para valores menores a 0,05, se asume que la hipótesis de investigación (Hi) es cierta, tal como es sostenida por Camacho (citado por Gabriel, 2017), de lo contrario se da por cierta a la hipótesis nula (H0).

Tabla 15. Interpretación de la correlación del coeficiente de rangos Rho de Spearman

Grado de correlación	Interpretación
0,00	No existe correlación
+ 0,10	Correlación positiva débil
+0,30	Correlación positiva baja
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+1,00	Correlación positiva muy alta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

- Relación entre la Calidad de Servicio y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

Hi: Si existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (Hi), se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 16. Correlación no paramétrica entre la Calidad de Servicio y el Clima Laboral

			Calidad de Servicio	Clima Laboral
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,720
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	306	306
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,720	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,021, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,720, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se aproxima al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación significativa directa entre la Calidad del Servicio y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Relación entre los Elementos Tangibles y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

H1: Si existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (H1) se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 17. Correlación no paramétrica entre los Elementos Tangibles y el Clima Laboral

			Elementos Tangibles	Clima Laboral
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,808, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se acerca al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre los Elementos Tangibles y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Relación entre la Fiabilidad y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

H2: Si existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (H2) se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 18. Correlación no paramétrica entre la Fiabilidad y el Clima Laboral

			Fiabilidad	Clima Laboral
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	306	306
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,002, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,760, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se acerca al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la Fiabilidad y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Relación entre la Capacidad de Respuesta y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

H3: Si existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (H3) y la hipótesis nula (H0), se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 19. Correlación no paramétrica entre la Capacidad de Respuesta y el Clima Laboral

			Capacidad de Respuesta	Clima Laboral
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	306	306
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,001, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,748, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se acerca al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la Capacidad de Respuesta y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Relación entre la Seguridad y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

H4: Si existe relación directa y significativa entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (H4) y la hipótesis nula (H0), se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 20. Correlación no paramétrica entre la Seguridad y el Clima Laboral

			Seguridad	Clima Laboral
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,856
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	306	306
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,856	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,001, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,856, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se acerca al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la Seguridad y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Relación entre la Empatía y el Clima Laboral

La hipótesis del estudio es:

H5: Si existe relación directa y significativa entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.

Una vez determinada la hipótesis de investigación (H5) se procedió al proceso estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, y se llegó a obtener la siguiente tabla:

Tabla 21. Correlación no paramétrica entre la Empatía y el Clima Laboral

			Empatía	Clima Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,730
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	306	306
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,730	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	306	306

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 21.

En la tabla se observa que el nivel de significancia es de 0,001, siendo menor a 0,05; por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables expuestas. Además, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,730, lo que permite deducir una correlación alta, ya que se acerca al valor de la unidad y está muy lejano del valor cero. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la Empatía y el Clima Laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados, se ha llegado a corroborar estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio percibida por los pasajeros de la empresa, y el clima laboral en la misma; ello ha sido producto de la aplicación del instrumento diseñado para tal finalidad.

Este resultado brinda luces de acuerdo a los antecedentes del estudio, tal como la investigación realizada por Meléndez, Navarro y Benites (2016), quienes sostuvieron que existe una relación directa entre el clima laboral y la mejora en la calidad del servicio en el área operativa de encomiendas de otra empresa de transportes; ello se deduce por la naturaleza de la empresa, pues al ser una empresa de transportes donde cada uno de los empleadores en las diversas áreas, como el counter, conductor, terramoza y demás; mantienen una estrecha relación con los pasajeros, y el trato directo e indirecto es evidente en cada proceso del consumo del servicio, desde la compra del boleto o pasaje, hasta el embarco y desembarco, en cada uno de estos pasos del proceso del consumo del servicio, el pasajero mantiene una relación de contacto directo e indirecto con los empleadores de la empresa, por ello es mucho más sensible en la percepción del servicio brindado, y la calidad del mismo, depende del desenvolvimiento de los empleadores y de todo aquello que lo vincula, como los materiales, artefactos, instrumentos y el trato de atención que de alguna manera podrían jugar un rol que contribuye a la construcción de aquella percepción de la calidad del servicio.

Para que ello ocurra, el estado de la situación de la organización y la forma como interactúan cada uno de los empleadores, se vinculan con el servicio brindado; es por ello que la relación entre ambas variables queda demostrada con el presente estudio y de alguna manera refuerza las investigaciones previas, como la de Varas (2016) e Ipanaque (2012), entre tantos otros, a nivel nacional e internacional.

Uno de los aspectos que contribuye en la buena percepción de la calidad del servicio, y que se vincula con el clima laboral, es la seguridad, tal como lo sostienen Abedrapo, Carbajal y Flores (2018) que en su estudio se deduce esta relación que presumiblemente guarda una

estrecha lógica inherente, pues en un espacio donde los colaboradores laboran en un clima adecuado y los vínculos de colaboración se encuentran sólidos, ello propicia una adecuada percepción de un escenario de seguridad para aquellos consumidores de bienes y servicios que se producen en ese espacio, por lo que la armoniosa relación entre individuos contribuye a una percepción de seguridad, con lo que el servicio brindado es percibido con una adecuada calidad. Esto ha sido confirmado con el presente estudio, ya que uno de los aspectos relacionados en la prueba de hipótesis y se ha tenido un alto valor estadístico, ha sido el de la seguridad con el clima laboral, con un valor de correlación de 0,856; por lo que se ha llegado a sostener y confirmar esta relación que se ha convertido en un elemento vital en la empresa objeto de estudio, y es un aspecto que en las recomendaciones debe reflejarse en su reforzamiento y consistencia.

En la percepción de los pasajeros, también se ha visto reflejado que la calidad de los elementos tangibles, relacionados con los materiales e instrumentos que son utilizados en el proceso del consumo del servicio, lo relacionan con el clima laboral; esta lógica se ha observado también en el estudio de Pajuelo (2012) y que llega a reforzar el resultado del presente estudio. Pues la situación de cada elemento tangible a la percepción de los pasajeros en el proceso del consumo del servicio de transporte, ha sido trascendental y se llega a vincular con el clima laboral en la empresa, pues la situación de buenas prácticas y buenas relaciones entre los colaboradores, permite que los artefactos, materiales e instrumentos utilizados por los pasajeros se encuentren en óptimas condiciones, o en todo caso, ante la observación de alguna falla o error de estos, la empatía de los empleados, relacionado al buen trato y a resolver los problemas inmediatamente donde los pasajeros se sienten priorizados, llega a generar la fiabilidad del servicio en cada proceso del consumo del servicio, esto contribuye que, a pesar de las fallas y errores que puedan ver en los instrumentos, materiales y artefactos, pasen a segundo plano, pues el problema que se le puede presentar a los pasajeros, serán o son absueltos con el tiempo suficiente que no llegaría a generar incomodidad o mala atención.

Dicho de otro modo, la percepción de la situación de los elementos tangibles utilizados en el servicio, se alimentan por los elementos intangibles del mismo servicio, como la empatía que genera fiabilidad del mismo, llegando a una percepción construida o reconstruida por el trato intangible que tangibiliza el servicio de los colaboradores, pero para ello, la

coordinación, organización, comunicación y arreglos entre estos, es vital para tangibilizar lo intangible, y de ese modo existiría una percepción distorsionada de la primera percepción percibida.

Esta situación es vital cuando los gestores y actores de una empresa construyen lineamientos o parámetros en el servicio, queriendo lograr con ello una calidad percibida por los consumidores, donde no sólo debe primar el estado idóneo o ideal de los elementos materiales del servicio, sino que esto se verá incrementado con los elementos intangibles del servicio reflejado en el buen trato y las buenas prácticas, pero para ello, los gestores de la empresa o corporación deben motivar a los colaboradores en una construcción de un buen clima laboral, pues en una lógica local, si los colaboradores no presentan una adecuada motivación, esto se reflejará en un inadecuado clima laboral, y esto podría reflejarse en inadecuado trato ante problemas que se presente en los elementos tangibles del servicio. Es por esta razón, que, de todos los resultados estadísticos, es esta relación ya detallada, es la que guarda un mayor análisis pues parte de esto reflexiones y sugerencias que los gestores corporativos y empresariales deberían analizar para el alcance de metas y objetivos que a la larga verán una rentabilidad sugerida.

Por lo tanto, en el estudio se ha podido corroborar estadísticamente que, entre la calidad del servicio brindado por los colaboradores y el clima laboral de los mismos, se guarda una estrecha interrelación directa, lo que sugiere que si el clima laboral de los colaboradores tiene a mejorar en un mejor vínculo de colaboración y organización, posiblemente mejore también el servicio brindado y los consumidores del mismo perciban con una adecuada calidad el servicio brindado y recibido y percibido. Ante las luces del estudio, se construye las bases para próximas investigaciones de corte explicativo para demostrar la relación directa de las variables, ya que los límites del presente estudio se aproximan a una deducción hipotética no experimental por lo tanto no explicativa, por ello una de las reflexiones producto del presente estudio, es la continuación en la profundización e intromisión científica para demostrar metodológicamente esta relación directa que podría llegar a ser una relación de dependencia o de causa efecto.

V. CONCLUSIONES

1. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,720 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.
2. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,808 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.
3. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,760 y un valor $p = 0,002$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre la fiabilidad de la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.
4. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,748 y un valor $p = 0,001$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.
5. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,856 y un valor $p = 0,001$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre la seguridad de la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de

transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.

6. Con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,730 y un valor $p = 0,001$ menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que existe relación significativa y directa entre la empatía de la calidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018, según la percepción de los pasajeros.

V. RECOMENDACIONES

1. Mantener la estrecha relación de colaboración en el clima laboral de los colaboradores, mediante estrategias de motivación diversas, así como por medio de diversas actividades motivacionales, reforzar la relación colaborativa entre los empleados y colaboradores.
2. Capacitar en buenas prácticas de atención al cliente de forma periódica a los colaboradores, para ello se sugiere estrechar lazos con el MINCETUR para establecer políticas de buenas prácticas establecidas en los manuales de CALTUR.
3. Invertir en mantener las relaciones adecuadas del clima laboral y en capacitaciones y capacidades en la atención al cliente.
4. Mantener vínculos de acuerdos o convenios con instituciones vinculadas a mantener un adecuado clima laboral y a la mejora de la calidad del servicio.
5. Invertir en la mejora continua de la infraestructura de acceso y movilidad dentro del establecimiento de embarque y desembarque, ello contribuiría a una mejora en la percepción del adecuado servicio brindado y recibido.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abepardo, C., Carvajal, P., & Flores, G. (2018). *Diagnóstico del índice de madurez de la gestión del clima laboral en la Unidad de Atención de Salud de la Universidad de Santiago*. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*. N°. 32, pp. 37 – 53.
- Camacho, B. (2010). El clima laboral y su influencia en la calidad del servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/199/2/012.2A.pdf>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc GrawHill.
- Cottler, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0qoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fernández, P. (31 de marzo de 2012). Irving Frederick Herzberg y sus teorías de motivación en el trabajo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>
- Forehand, G. (1964). *Estudios de variación medio ambiental del comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Bulletin
- Gabriel, E. (2017). Plan de gestión de riesgos de desastres y cultura ambiental: un análisis desde el enfoque cuantitativo. *Espacio y Desarrollo*, N° 29, pp. 165–151.
- Gómez, F., Mermaus, M. y Velásquez, R. (2015). *Clima Laboral y la calidad del servicio en la empresa industrias del metal INDELMET S.R.L.T*. Universidad Alas Peruanas. (tesis de licenciatura)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill

- Ipanaque Ríos, L. (2012). Clima Laboral y la Calidad del Desempeño de los colaboradores en los establecimientos de hospedaje del distrito La Unión – Piura. (Tesis de licenciatura, Universidad de César Vallejo).
- Ladera, G. (2 de octubre de 2018). Frederick Herzberg y la teoría de la motivación de los factores motivadores e higiénicos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>
- Lewin, K. (1961). Teoría y Ciencias Sociales. Nueva York: Harper.
- Likert, R. (1961). Nuevo modelo de administración. Nueva York: Mc Graw Hill
- López, G. (2012). Clima laboral y desempeño laboral en vendedores de una empresa financiera del distrito de Miraflores. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- Martínez, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., & Gracia, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo*, Vol. 35(2), pp. 99-106.
- Meléndez, B., Navarro, F., & Benites, R. (2016). El Clima Laboral y la mejora en la calidad del servicio en el área operativa de encomiendas de La Empresa OLTURSA S.A.C. la Victoria 2015. Universidad Peruana de las Américas. (Tesis de licenciatura)
- Pajuelo, J. (2012). Clima laboral y Estilos de afrontamiento al estrés en personal de Call center de MDY en la sede del Callao. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- Parasuraman Z. y Berry. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz Santo
- Pizzo, M. (2013). Guiándote hacia la excelencia. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/indice-de-articulos-a-partir-de-la-definicion-de-calidad-en-el-servicio>
- Real Academia Española - RAE. (2018). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Sánchez, V. (2012). La Percepción De Los Cruceristas Estadounidenses Sobre El Servicio Turístico De Calidad Ofrecido Por Los Guías De Turistas en Mazatlán, México. *Anuario Turismo y Sociedad*, N° 13, pp. 185–208.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa: México.

Varas, A. (2016). *El clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la empresa Metro Plaza Norte, en el distrito de Independencia, año 2016*. Universidad César Vallejo. (Tesis de licenciatura)

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura, 2018.

Instrucciones: Lea cada una de las preguntas y marque con un aspa el nivel de evaluación presentado. Este cuestionario es únicamente de interés y propósito académico por lo cual se solicita completar las respuestas con honestidad.

Gracias por su tiempo.

Niveles de evaluación

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	No opino (NO)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

N°	ITEM	TA	A	NO	D	TD
1	Los equipos en la empresa son de apariencia moderna					
2	Las instalaciones son visualmente atractivas					
3	La apariencia del personal es pulcra					
4	Los materiales informativos son atractivos					
5	En la empresa cumplen lo prometido					
6	En la empresa muestran un sincero interés por resolver los problemas					
7	En la empresa realizan bien el servicio la primera vez					
8	En la empresa concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	En la empresa no cometen errores					
10	Los empleados comunican cuando concluirán el servicio					
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido					
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar					
13	Los empleados nunca están demasiados ocupados					
14	Observa un comportamiento confiable de los empleados					
15	Los clientes se sienten seguros en la empresa					
16	Los empleados en la empresa son amables					
17	Los empleados en la empresa tienen conocimientos suficientes					
18	Los empleados ofrecen atención individualizada					
19	Los horario de atención son convenientes					
20	La atención es personalizada					
21	Los empleados se preocupan por los clientes					
22	Los empleados comprenden las necesidades de los clientes					
23	Observa que los empleados siguen un reglamento interno que permite cumplir sus funciones					
24	Los empleados trabajan cordialmente respecto al sueldo percibido					

25	Observa una buena relación de los empleados con su supervisor					
26	Los empleados reciben beneficios sociales no remunerativos					
27	Los empleados son reconocidos en la empresa					
28	Cree que existe un crecimiento profesional de los empleados en la empresa					

Anexo 02. Validaciones del Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo Filial Piura.


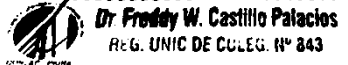
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a pasajeros	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de diciembre del Dos mil diecinueve.

Dr. :
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fcastillo30@gmail.com

“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	85				

Anexo 03. Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p style="text-align: center;">“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Si existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>El objetivo general del estudio es describir la relación que existe entre la calidad del servicio y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura.</p>	<p>-Diseño de la Inv.: No experimental, transversal, co relacional</p> <p>-Tipo de Investigación: Investigación Aplicada o de Campo</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Existe relación entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?</p> <p>2. ¿Existe relación entre la seguridad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Si existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.</p> <p>2. Si existe relación directa y significativa entre la seguridad del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la seguridad del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de</p>	<p>-Enfoque: Mixto</p> <p>-Población: 1500 pasajeros</p> <p>-Muestra: 306 pasajeros</p> <p>-Técnicas: Encuesta,</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario</p>

	<p>3. ¿Existe relación entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?</p> <p>4. ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la empatía del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura?</p>	<p>de la ciudad de Piura</p> <p>3.Si existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p> <p>4.Si existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p> <p>5.Si existe relación directa y significativa entre la empatía del servicio y el clima laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura.</p>	<p>la ciudad de Piura</p> <p>3. Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p> <p>5. Identificar la relación que existe entre la empatía del servicio y el clima laboral en la empresa de transportes Cruz del Sur de la ciudad de Piura</p>	<p>-Método de análisis</p> <p>El análisis e interpretación de los resultados obtenidos se ayudará en la representación gráfica o mediante tablas de los datos.</p> <p>Para el procesamiento de éstos se empleará el paquete estadístico SPSS versión 21 y el programa Excel para Windows.</p>
--	--	--	--	---



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma Verónica Ramos Farroñán con DNI N° 40545530 Dra en.....Ciencias de la Educación N° ANR/COP, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Completo en Escuela de Administración Universidad "César Vallejo"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los once días del mes de febrero de 2019.



Dra. : Emma Verónica Ramos Farroñán
DNI : 40545530
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : eramosf@ucv.edu.pe



“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”


FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		X	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		X	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 9 de diciembre de 2018.


 Dr.: *Emmanuel Víctor Jesús Farián*
 DNI: 4054530
 Teléfono: 232960-9796504
 E-mail: *emmanuel@smul.edu*

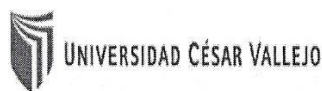
Fecha de entrega: 06-ene-2019 10:25a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1061704874

Nombre del archivo: TESIS_Mario_Arturo_D_az_Loo.docx (467.95K)

Total de palabras: 22523

Total de caracteres: 81374



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur
de la ciudad de Piura en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Mario Arturo Díaz Loo

ASESOR:

XXXXXXXXXXXX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

PIURA - PERÚ

2018

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	2%
4	dugi-doc.udg.edu Fuente de Internet	1%
5	revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%




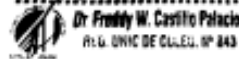
Freddy W. Castillo Palacios
Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.E.G. UNIC DE CULCO. N° 843

Yo, **Freddy William Castillo Palacios**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“Estrategias empresariales para orientar la competitividad del mercado mayorista **“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”**, del estudiante **Díaz Loo, Mario Arturo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 30 de Diciembre de 2018

Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.E.G. UNIC DE CULLEQ. Nº 243

Firma

Dr. Freddy William Castillo Palacios

DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección/ Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DÍAZ LOO MARIO ARTURO

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRUZ DEL SUR DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Emma Verónica Ramos Farraón
CLAD - 15066