



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de
la Empresa GRL Textil, distrito de Santa Anita, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Rodríguez Limaylla, Juan Carlos (ORCID: 0000 -0002 -0277-5219)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID:0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

La presente tesis de obtención al título universitario la dedico a Dios, símbolo de fortaleza, entrega, dedicación, amor, etc. que es mi fuerza en todo momento

A mi familia

A mis padres, quien en todo momento está conmigo y es parte de este paso tan importante de tener el grado de licenciado en administración, también a mis hermanos que me acompaña por este sendero de la vida, a ellos mi esfuerzo y entrega.

Agradecimiento

Expreso mi reconocimiento al Doctor Cesar Acuña Peralta fundador y rector de la Universidad “Cesar Vallejo”, a los profesores que contribuyeron en mi formación profesional en el desarrollo de los cursos, agradecimiento de manera especial a todos ellos y a nuestros asesores Roberto Tejada y Víctor Romero quienes gracias a sus orientaciones y asesoramiento se pudo concretizar mi trabajo de investigación.

A mis compañeros que han sido una familia para mí y la interacción de conocimiento en las clases y su apoyo incondicional contribuyen a la ejecución y culminación de esta de la carrera y de esta investigación.

A mi familia; mis padres y hermanos, quien forjaron en mi valentía para no claudicar en el cumplimiento de mis sueños. y hacerme saber que todo sacrificio siempre hay un resultado positivo y que hacen de mí el hombre fuerte que no tiene temores a circunstancias difíciles a todos ellos, que solo puedo retribuir con entrega, sacrificio y ejemplo.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Juan Carlos Rodríguez Limaylla
cuyo título es: "Clima Organizacional y la Calidad de
Servicio en el área de Producción de la empresa
Gal Textil, distrito de Santa Anita, 2019"

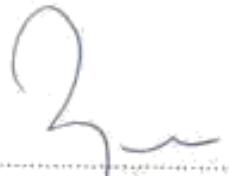
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
QUINCE (letras).

Trujillo (o Filial) 04 de 07 del 2019



PRESIDENTE

Dr. Roberto Justo TEJADA ESTRADA



SECRETARIO

Mg. Víctor FABIAN ROUCO ESCALANTE



VOCAL

Mg. Juliana Cristina
ALVAREZ RODRÍGUEZ



Revisó: [Signature] Vicerectorado de Investigación y Desarrollo / Responsable del SDC
Aprobó: [Signature] Rectorado

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo Rodríguez Limaylla, Juan Carlos estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y escuela profesional de ADMINISTRACION de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación / tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA GRL TEXTIL, DISTRITO DE SANTA ANITA, 2019" es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcial.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo las responsabilidades que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la universidad cesar vallejo.



Rodríguez Limaylla, Juan Carlos

24 de julio del 2019

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla	vii
Índice de figura	viii
Resumen	xi
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1.Tipo Y Diseño De Investigación	12
2.2.Operacionalización	12
2.3.Población, Muestra, Muestreo	15
2.4.Técnica E Instrumento De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad	15
2.5.Procedimiento	18
2.6.Métodos De Análisis De Datos	18
2.7.Aspectos Éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40
ANEXO 1. cuestionario	41
ANEXO 2. Data Clima Organizacional	44
ANEXO 3. Data Calidad de servicio	45

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de Riesgo Crediticio	13
Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad	14
Tabla 3. Técnica e Instrumento	15
Tabla 4. Baremos de interpretación	16
Tabla 5. Alfa de Cronback de la variable Clima Organizacional	16
Tabla 6. Alfa de Cronback de la variable Calidad de Servicio	16
Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional	17
Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio	17
Tabla 9. Descripción de frecuencia del Clima Organizacional	20
Tabla 10. Descripción de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	21
Tabla 11. Descripción de frecuencia de la dimensión Autonomía	22
Tabla 12. Descripción de frecuencia de la dimensión Cohesión	24
Tabla 13. Descripción de frecuencias de la dimensión Confianza	25
Tabla 14. Valores de Correlación de Spearman	26
Tabla 15. Prueba de hipótesis por Correlación de Spearman	26

Índice de figuras

Figura 1: Gráfica de frecuencia del Clima Organizacional	20
Figura 2: Gráfica de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	21
Figura 3: Gráfica de frecuencia de la dimensión Autonomía	23
Figura 4 : Gráfica de frecuencia de la dimensión Cohesión	24
Figura 5 Gráfica de frecuencia de la dimensión Confianza	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la empresa GRL textil, distrito de Santa Anita, 2019 tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental transversal. La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 40 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencional. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que constó de 29 preguntas ,dividido en 2 partes ,15 preguntas para la variable Clima Organizacional y 14 para la variable Calidad de Servicio ,que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, que arrojó como resultado 0.798 y 0.856 para las variables Clima Organizacional y Calidad de Servicio, mostrando una consistencia interna alta. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) el Clima Organizacional y la calidad de servicio mostraron una su correlación de Spearman es positiva considerable alta ($Rho=-0.805$, $p= 0.000$ menor que 0.05 , del área de producción de la empresa Grl ; se infiere que si se relaciona esta dos variables y se acepta la hipótesis alternativa (b) la dimensión autonomía también presenta una correlación de Spearman positiva alta ($Rho=0.525$, $p= 0.001$ menor que 0.05 con la calidad de servicio, la cual se aceptó la hipótesis alternativa (c) la dimensión cohesión presenta una correlación positiva alta ($Rho= 0.596$, $p= 0.000$ menor que 0.05 con la calidad de servicio ,se acepta la hipótesis alternativa (d) la dimensión confianza presenta correlación de Spearman positiva considerable alta ($Rho= 0.747$, $p= 0.000$ menor que 0.05 con la calidad de servicio del área de producción de la empresa GRL. Textil.

Palabras Clave: Va a continuación **Clima Organizacional, Calidad de Servicio, Correlación, Cuestionario.**

ABSTRACT

The present research work entitled: Organizational Climate and Service Quality in the Production Area of the Grl textil company, district of Santa Anita, 2019, its general objective was to determine the level of relationship that exists between Organizational Climate and Quality of Service in the Production Area of the company Grl Textil. - The type of research has a quantitative, descriptive - correlational level approach; of non-experimental transversal design. The population and the sample represent the same and was formed by 40 workers, the sampling was intentional non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were the questionnaires that consisted of 29 questions, divided into 2 parts, 15 questions for the Organizational Climate variable and 14 for the Quality of Service variable, which were duly validated to through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha statistic, which resulted in 0.798 and 0.856 for the variables Organizational Climate and Quality of Service, showing a high internal consistency. The following conclusions were reached: (a) the Organizational Climate and the quality of service showed a significant positive correlation of Spearman ($Rho = -0.805$, $p = 0.000$ less than 0.05, of the production area of the company Grl; it is inferred that if these two variables are related and the alternative hypothesis is accepted (b) the autonomy dimension also presents a high positive Spearman correlation ($Rho = 0.525$, $p = 0.001$ less than 0.05 with quality of service, which was accepted the alternative hypothesis (c) the cohesion dimension presents a high positive correlation ($Rho = 0.596$, $p = 0.000$ less than 0.05 with quality of service, the alternative hypothesis is accepted (d) the confidence dimension presents a considerable positive Spearman correlation high ($Rho = 0.747$, $p = 0.000$ less than 0.05 with the quality of service of the production area of the company GRL).

Keywords: It follows **Organizational Climate, Quality of Service, Correlation, Questionnaire.**

I. INTRODUCCION

El mundo empresarial en la actualidad se encuentra en constantes cambios de orden social, tecnológico, económico cultural y político, es por ello también que el talento humano en las empresas está en constante renovación y modernización creando ambientes interpersonales de buena convivencia (Chirinos, Meriño y Martínez, 2018)

Según el ranking global desarrollado por Indeed indica que los países con mayor satisfacción laboral son Colombia, México, Rusia, Irlanda y Brasil. En estados unidos las ciudades con los trabajadores más satisfechos son, Los Ángeles (California), Miami (Florida), San Diego (California), Providence (Rhode Island) y San Francisco (California). En Europa, son: Dublín (Irlanda), Londres (Reino Unido), Estocolmo (Suecia), Roma (Italia) y Madrid (España), siendo el principal factor para la satisfacción el clima laboral que presentan las empresas en dichas ciudades (López, 2016).

Desde que el clima organizacional comenzó a desarrollarse conceptualmente con Lewin (1942) hasta la actualidad, esta ha sido desarrollada por diversos investigadores y presentados en muchas tesis de escuelas (Sagredo y Castelló, 2019)

El clima laboral consiste en las percepciones conjuntas de los atributos de una organización y sus subsistemas y en la influencia de dicha apreciación sobre la relación de la empresa con sus trabajadores y los grupos de interés, es por ello por lo que se convierte en un factor clave para lograr el sostenimiento y el crecimiento conjunto (Cortés y Leal, 2019)

Diversas instituciones a nivel internacional han creado formas de cultura, la cual se basan en valores que crean un ambiente agradable para el trabajador y persona. Dicho comportamiento se debe a la cultura organizacional de cada institución y como resultado es el Clima Organizacional, que por la percepción del trabajador influye en las actitudes y comportamiento del colaborador, la forma de comportarse del personal no depende de lo personal sino este se da de cómo percibe el ambiente de trabajo que lo rodea.

En el Perú según el ranking Great Place to Work, como mejor empresa para trabajar durante el año 2018 con más de 1,000 empleados fue Atento distinguiéndose por

su cultura corporativa. La mejor empresa entre 251 a 1,000 empleados fue Marriot Perú distinguiéndose por su filosofía de servicio (GPTW, 2018)

En la Ciudad de Lima, con instalaciones en el distrito de Santa Anita Av. Los Chancas Mz. S lote 16, se encuentra ubicada la Empresa GRL Textil; objeto de estudio de la presente investigación. Dicha empresa se inició en mayo del 2015.

Podemos apreciar que al ser una empresa relativamente joven y nueva en el mercado presenta debilidades en su clima organizacional que pueden llevar en el futuro a problemas muy serios poniendo en riesgo la estabilidad económica de la mencionada empresa por un factor muy importante el servicio de calidad que tenemos como objetivo y se ve mellada.

Entre las debilidades que podemos identificar y/o encontrar; tenemos que no hay un plan específico dentro la empresa, un manual o cuadro de procesos que indiquen los tiempos que demoren en ejecutar cada operación por consecuencia esto origina una relación de atrasos como:

- Demora en una función determinada que interrumpe y paraliza la cadena de producción.
- Un mal acabado al finalizar la producción.

Todos estos contratiempos y atrasos traen como consecuencia reproceso, atrasos en los pagos, desconformidad en los clientes quienes pierden credibilidad en la empresa.

Para evaluar el clima se analizará bajo la apreciación de los trabajadores cuales saben las dificultades que existe en la organización.

Se revisaron los siguientes antecedentes nacionales.

Cjuiro (2017) en su tesis "*Clima Organizacional y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Ciencias de la Ciudad del Cusco en el año 2015*", este estudio tiene una orientación cuantitativa porque se recolectas datos en mención a las variables, con alcance descriptivo porque describe el fenómeno buscando especificar las propiedades y

característica, la población de estudio ha sido 97 docentes de la casa de estudio en mención y la muestra se ha tomado a 43 profesores, la técnica aplicada ha sido la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario el cual resulto tener una fiabilidad alta mediante el alfa de Cronbach y el resultado final dio que ambas variables tienen relación directa.

Medina (2014) en tesis “ *Los Determinantes Sociales del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio Administrativo de la Red de Salud Trujillo - Utes N° 6 Trujillo Este -Año 2014*”, los métodos aplicados en este estudio son :el método Deductivo – Inductivo, el primero su análisis parte de lo general a lo específico y el segundo parte de lo específico a lo general para explicar las incidencias entre estas dos variables, la técnica que se utilizó ,la Revisión Bibliográfica, la Observación, la Entrevista y la Encuesta, los instrumentos utilizados por el Autor son: libreta de campo, el cuestionario y otros, la población en estudio fue de 99 colaboradores de la Red de Salud Trujillo entre nombrados y contratados y la muestra la misma, el enfoque del estudio es mixto siendo Cualitativo y Cuantitativo, Descriptiva – Correlacional, el primero busca especificar las propiedades de un problema y el otro estudio busca la relación entre las dos variables, su consistencia interna se encuentra aceptable moderada 0.724 y 0.822 por las variables en mención, el autor concluye que la calidad de servicio puede ser deficiente porque el cliente no precisa que es lo que esperan del producto, asimismo al no manejar una comunicación horizontal se pone de manifiesto en un bajo clima organizacional, este trabajo de investigación contribuirá a mi tesis como parte de un proceso de mejora continua y el establecimiento de un organigrama horizontal comunicación a todo nivel que ayuden al buen trabajo y que ayudará a la Empresa GRL TEXTIL.

Espinoza (2019) en su tesis “ *El Clima Organizacional y su relación con la Calidad del Servicio educativo en la (Unidad Educativa Martin Luther King), periodo 2018*” el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se recolectó datos basados en la medición de las variables, tiene un alcance Correlacional porque se buscó conectar y entrelazar las variables investigadas, es de diseño no experimental porque no se manipula el objeto de estudio, la población de estudio está compuesta por 1787 estudiantes entre varones y mujeres entre las edades de 18 y 24 años, el tamaño de muestra es de 690 estudiantes, técnicas de recolección e instrumentos, se utilizó las encuestas y en la prueba de Hipótesis su correlación general de las variables presentan un Rho Spearman de 0.463 y una

significancia de 0.010.

Rosas (2018) en su tesis "*Clima Organizacional y su influencia en la Calidad de Servicio del personal de la Agencia Huánuco de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. 2017*", este trabajo de tesis tiene un enfoque cuantitativo porque recolecta datos para después cuantificarlos, tiene un alcance explicativo porque responde a interrogantes, es de diseño transversal-correlacional causal porque se describe una relación de causa efecto, su población es de 20,570 y una muestra de 377 socios, la técnica utilizada es la encuesta y la prueba general de hipótesis mediante la correlación de Pearson fue de 0.862 y significancia 0.000.

Pajuelo (2016) en su tesis "*Clima Organizacional en la Calidad de Servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016*", este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, uno de sus objetivos específicos es determinar la influencia de la autonomía del personal de la corte superior de justicia, el enfoque del estudio es cuantitativo debido a que se recoge datos de naturaleza numérica, el tipo de investigación es aplicada - longitudinal, su alcance es correlacional porque busca medir la relación de las dos variables, el diseño de la investigación es longitudinal porque busca sus mediciones en diversas unidades de tiempo, la población en estudio es de 13 de la corte distribuidas en diferentes departamentos y 80 personas, su correlación de Pearson es de 0.857, con un nivel de significancia de 0.000.

Sobre los antecedentes internacionales se revisaron las siguientes investigaciones:

Reyes (2014), en su tesis: "*Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*", la finalidad de este trabajo de tesis es identificar si la calidad de servicio tiene alguna relación con la satisfacción del cliente en dicha asociación, teniendo en cuenta que la calidad de servicio se orienta en la aprobación del servicio brindado, pero se demostró que en la actualidad la impregnación del servicio pasa en una buena atención de calidad donde la capacidad de respuesta sea óptima, y para ello los empleados y/o trabajadores deben estar comprometidos con brindar lo mejor de sí y para ello hay que capacitar, teniendo en cuenta la información interna de los trabajadores y exteños

de los clientes de la asociación, se puede concluir que la calidad de servicio aumenta la satisfacción, pero solo se ha demostrado en algunas áreas de la asociación Share, pero se tiene que ir capacitando en mi opinión para crear mayor grado de aceptación y sobre todo satisfacción del usuario, este tesis contribuirá en mi trabajo de proyecto de investigación en dar más herramientas que puedan mejorar la problemática de la empresa GRL TEXTIL como propuesta de solución.

Esparza (2013) en su tesis “*¿Cómo influye el clima organizacional en las y los servidores del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Cayambe en la calidad de servicio a la ciudadanía. 2013?*”, el tipo de investigación es exploratorio, para analizar e identificar el problema, es descriptivo porque permitirán describir hechos observados, es correlacional porque mide la relación entre las variables , explicativos porque busca explicar los hechos, población en estudio es 126 servidores entre hombres y mujeres ,técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que son en total de 70 a 90 preguntas, en su resultado demuestra que en la correlación de Pearson es de 0.75 y 0.000 significancia esto quiere decir que su correlación es positiva considerable.

Calahorrano (2014) en su tesis “*La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (La Nueva Jerusalén)*”, el tipo de investigación es no correlacional porque buscará relacionar las dos variable mediante dos cuestionarios, el diseño es no experimental porque no se manipula deliberadamente las variables y es transversal porque se da en un momento dado, la población y muestra de estudio son las mismas es 10 personas, porque es una empresa de poca envergadura, la técnica y el instrumento utilizado para este estudio es la encuesta y el cuestionario en su resultados el coeficiente de correlación de Pearson realizado a las dos variables muestra 0.990 y significancia 0.000, quiere decir el coeficiente de correlación es muy alta, el autor concluye expresando que si se establece un adecuado clima laboral, se reflejara en la calidad del servicio que da la empresa.

Gallardo (2018) en su tesis “*Evaluación de clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales*”, en este trabajo de investigación el objetivo principal es determinar y estimar el nivel de clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales, el tipo de investigación es descriptiva porque busca describir cualidades, característica del problema,

el enfoque es cuantitativo por que los resultados que arroje el cuestionario será numéricos, el diseño es no experimental porque no se manipulan las variables ,la población y muestra del estudio es 19 trabajadores de las cuales 15 son operativos y 4 administrativos, el método utilizado es el deductivo – Estadístico, la técnica e instrumento utilizado es la observación y el cuestionario, con el análisis de confiabilidad muy alto, se concluye la investigación indicando que existe relación entre las variables.

Ruiz (2018) en su tesis “*Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*”, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque recolectas datos para un análisis numérico, tiene un alcance descriptivo – exploratorio por que analiza las características de la variables en mención y conocerlo más el diseño es no probabilístico porque se utilizó un muestro por conveniencia ,la población y tamaño de muestra es de 145 personas del nosocomio, la técnica e instrumento aplicado a la investigación es la encuesta para recolectar datos y el cuestionario, la fiabilidad de las preguntas se presenta con el instrumento del alfa de Cron Back que da como resultado de 0.95 la cual significa que tiene una consistencia interna alta, su correlación de las variables presentadas se pone énfasis en la estructura y relaciones, el autor concluye que las variables tienen una relación directamente proporcional.

Sobre las teorías relacionadas a las variables se revisaron las siguientes:

Para Ñico (2010) el clima organizacional es la armonía que tienen los componentes y determinantes que conforman la organización (p. 9)

Los componentes y determinantes son:

- Ambiente físico: comprende todo lo tangible de la empresa.
- Ambiente social: las relaciones interpersonales, la comunicación, el compañerismo, etc.
- Características personales: lo que anhela cada trabajador y lo muestra con actitudes y aptitudes, motivaciones, etc.
- Comportamiento organizacional: El ausentismo, la puntualidad, la productividad, la

rotación del personal.

Para Sandoval (2004) el clima laboral es la impresión que tienen los empleados de sobre su lugar de trabajo y que ello contribuye en su comportamiento y desempeño.

Para Brunet (2011) el clima organizacional es una medida perceptiva relacionada al nivel de satisfacción laboral de los empleados y siempre está en función a lo que la empresa pueda ofrecer para satisfacerla.

Para el presente trabajo se utilizaron las dimensiones propuestas por Brunet (2011)

- **Autonomía.** Es aquella percepción que tiene los trabajadores sobre la autonomía y responsabilidad para tomar decisiones en la empresa
- **Cohesión.** Es aquella percepción que tiene el trabajador acerca de la pertenencia que se tiene con la organización.
- **Confianza.** Es aquella percepción que tienen los trabajadores para entablar comunicación libremente con sus jefaturas

La importancia del Clima Organizacional es que refleja las actitudes, los valores y las creencias de los individuos de una empresa y la importancia para los administradores de conocerlos bien, para analizarlo y diagnosticarlo y pueda administrar eficazmente la empresa.

Utilizando el clima organizacional como herramienta podemos; (a) Evaluar el centro del conflicto. (b) Iniciar y sostener un cambio y (c) Proveer los problemas.

Sobre Calidad de servicio:

Para Vargas (2014) la calidad se desarrolló después de la segunda Guerra Mundial, con el fin de no solo satisfacer la necesidad del cliente; sino proponiendo a ser un

componente competitivo para dar valor agregado a las empresas y puedan desarrollarse internacionalmente (pp. 61-64).

Landa (2015) mencionó la dificultad de separar los conceptos de calidad y servicio, por lo que siempre tendrán un vínculo directo.

La calidad de servicio es una atención personalizada que las organizaciones o instituciones brindan a sus clientes (Galvis, 2011, p.47).

En cuanto a los servicios propiamente dicho, Duque (2005, p.132) indica que los productos intangibles se diferencian de los productos físicos mediante las siguientes características: (a) proceso de servicio, (b) inseparabilidad, (c) heterogeneidad, y (d) intangibilidad. Son esas características las que determinan su calidad.

Pérez y Muñoz (2014, p.155), mencionaron con respecto a las variables de respuesta, la literatura considera que todas ellas son independientes de los contextos del servicio, porque los mismos efectos cognitivos y emocionales tienen lugar después del consumo del servicio.

Las dimensiones utilizadas para la presente investigación son tomadas de Merino (2015, p.7):

- Elementos tangibles. Aspecto de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación.
- Capacidad de Respuesta. Aptitud y actitud para asistir a los clientes y proporcionar un servicio óptimo con rapidez.
- Seguridad. Colaboradores brindan amabilidad y son proactivos, están bien formados.
- Empatía. Atención particular que ofrecen los empleados a los usuarios, horario conveniente, preocupación por los usuarios.
- Fiabilidad. Pericia para efectuar el servicio ofrecido de manera segura y pulcra.

Para Rossi, et al. (2014, p.10), mencionan que “en la dimensión de la empatía, la calle tuvo una mejor evaluación de la calidad percibida, siendo satisfactoria para sus clientes.

Para los supermercados, esta dimensión no se consideró crítica y también se consideró satisfactoria”.

Para Ismail, et al. (2014, p.157), mencionan que “la empatía ha sido bien planificada e implementada en la prestación de servicios a los soldados que participan en las divisiones de operación, administración y logística”.

Para Gil, et al. (2014, p.51), mencionan que el servicio de calidad es advertida por los clientes, y su evaluación sirve para buscar estrategias de mejora continua de la calidad, convirtiéndose en una de las prioridades para las organizaciones.

Luego de realizada la revisión de literatura de las variables en estudio se procede a formular la pregunta de investigación

¿Cómo es la relación entre Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019?

Entre los problemas específicos tenemos:

¿Cómo es la relación entre la Autonomía y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019?

¿Cómo es la relación entre la Cohesión y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019?

¿Cómo es la relación entre la Confianza y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de Servicio de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019?

Esta investigación pretende demostrar que cuando se hace uso de las herramientas sobre el clima organizacional y calidad de servicio nos vuelve una institución más competitiva frente a cualquier otra empresa para mejorar y poder retener a nuestros clientes porque se muestra un buen clima organizacional y por consiguiente existe calidad en el servicio que brindamos.

La importancia de mejorar nuestro clima organizacional hará que la empresa GRL Textil brinde una mejor calidad de servicio.

La implicancia de este trabajo es demostrar que la buena gestión del clima organizacional tenga la influencia hacia la calidad de servicio y a la misma vez fomentar que la empresa GRL Textil tome en cuenta los hallazgos encontrados para contar con información que permitan tomar decisiones para el logro de los objetivos trazados.

Esta investigación se percibió que el empoderamiento ayudó a una serie de procesos para ver la participación de los individuos y las comunidades, que generalmente se encuentra de manera minoritaria. De esta manera ayudó a proponer nuevas estrategias y así tomar óptimas decisiones. Los instrumentos utilizados así como las conclusiones incrementaran el conocimiento adquirido acerca de las variables para posteriores estudios.

Para la investigación se plantean las siguientes hipótesis:

Existe relación entre el Clima Organizacional y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

Como hipótesis específicas tenemos:

Existe relación entre la Autonomía y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

Existe relación entre la Cohesión y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

Existe relación entre la Confianza y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

El objetivo general de la investigación es:

Descubrir cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019

Los problemas específicos son:

Señalar cuál es la relación entre la autonomía y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

Descubrir cuál es la relación entre la cohesión y la calidad en el Área de Producción de servicio de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

Determinar cuál es la relación entre la confianza y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada debido a que utilizaremos teorías desarrolladas en la literatura académica para poder aplicarlos a la realidad problemática y contestar nuestra pregunta de investigación.

La presente investigación tiene un diseño no experimental porque en el proceso no se manipularon ninguna de las variables propuestas para el estudio.

Es de nivel descriptivo correlacional porque explicaremos según lo observado la relación de las variables en estudio.

El presente trabajo se realizó partiendo de dos variables cualitativas las mismas que fueron categorizadas de manera ordinal para poder contabilizarlas y así poder aplicar estadísticas para probar las hipótesis, por ello se indica que es una investigación con enfoque cuantitativo.

2.2. Operacionalización de variables

Hernández, et al. (2014) indica que las variables pueden cambiar de valor y cuya variación es capaz de medirse. Una definición operacional es la descripción de las actividades que un observador recaba para poder medir la variable de acuerdo a una concepción teórica (p.120).

Tabla 1. Operacionalización de las variables Clima Organizacional

	Dimensiones	Indicadores	Nivel valoración	Escala de
Clima Organizacional	Autonomía.	-Tomar de Decisiones. -Ejecutar trabajo. -Proponer actividades. -Estándar del trabajo. -Organizar el trabajo		Escala de medición ordinal Tipo Likert: Bajo Regular Alto
	Cohesión	-Apoyo entre los trabajadores. -Concordia entre trabajadores. -Interés del uno al otro. -Trabajar en equipo - Simpatía		5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N) Bajo Regular Alto
	Confianza	-Confianza. -Principios. -Expresión. -Cumplimiento. -Consejo.		5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N) Bajo Regular Alto

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de las variables Calidad De Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Nivel
Calidad de Servicio	V2.1 Fiabilidad.	<p>Cumplimiento</p> <p>Capacidad de respuesta Realizar bien el servicio la primera vez</p> <p>Servicio en el tiempo prometido</p> <p>No cometen errores</p>	<p>Escala de medición ordinal Tipo Likert</p> <p>5. Siempre (S)</p> <p>4. Casi Siempre (CS)</p> <p>3. A veces (AV)</p> <p>2. Casi nunca (CN)</p> <p>1. Nunca (N)</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>
	V2.4. Capacidad de Respuesta	<p>Comunicación de servicio</p> <p>Rapidez de empleados</p> <p>Empleados dispuestos a ayudar.</p> <p>Empleados disponibles a servir</p>	<p>5. Siempre (S)</p> <p>4. Casi Siempre (CS)</p> <p>3. A veces (AV)</p> <p>2. Casi nunca (CN)</p> <p>1. Nunca (N)</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>
	V2.5 Empatía.	<p>Atención individualizada</p> <p>Horarios de atención convenientes para el cliente</p> <p>Empleados ofrecen atención personalizada.</p> <p>Se preocupan por los clientes</p> <p>Comprensión de necesidad de clientes</p>	<p>5. Siempre (S)</p> <p>4. Casi Siempre (CS)</p> <p>3. A veces (AV)</p> <p>2. Casi nunca (CN)</p> <p>1. Nunca (N)</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>

Fuente: elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

La población lo conforman, los 40 trabajadores de la empresa GRL.Textil, entre hombres y mujeres, con edades de 22 a 50 años, repartidos entre operarios, administrativos.

La muestra será la misma que la población de manera censal, 40 clientes de la empresa de la empresa GRL TEXTIL S.A.C de ambos sexos y edades entre 22 y 50 años.

Se realizará en nuestro trabajo de investigación usaremos muestra censal debido a que se trabajará con toda la población en estudio, que son en total 40 trabajadores.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el caso específico de esta investigación, los datos se recogerán a través de un cuestionario validado.

Tabla 3. *Técnica e Instrumento*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario fue validado de acuerdo al juicio experto por docentes de la universidad quienes dieron su veredicto aceptable para su utilización.

La confiabilidad de la herramienta de estudio se determinó mediante la prueba del alfa de Cronbach.

Según Fontaines (2012) "someter al instrumento a una prueba de relación entre los ítems y el contenido que dicen medir, y además esta prueba revela la adecuación estructural del instrumento, es decir, modo de redacción y diagramación" (p.15).

La prueba alfa de Cronbach, podemos interpretarla de acuerdo a la tabla 3

Tabla 4. *Baremos de interpretación*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente : Valderrama (2015)

Tabla 5. *Alfa de Cronback de la variable Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	15

Fuente: programa Spss V.25

Tabla 6. *Alfa de Cronback de la variable Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	14

Fuente: programa Spss V.25

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados mostrados en la tabla 4 y 5 obtenidos mediante el software SPSS versión 25 la confiabilidad del primer instrumento es alta y del segundo instrumento es muy alta lo que nos indica que ambos instrumentos son aptos para la realizar la evaluación del presente estudio.

Prueba de normalidad

Tabla7. *Prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional*

Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Clima			
Organizacional	,763	40	,000

Fuente: programa Spss V.25

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 6 se evidencia que los datos recogidos para la presente investigación tienen una significancia menor a 5% por lo tanto no tiene una distribución normal, lo que indica que para la presente investigación se deberá utilizar estadísticos de relación no paramétricos, en este caso se escoge el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,727	40	,000

Fuente: programa Spss V.25

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 7 se evidencia que los datos recogidos para la presente investigación tienen una significancia menor a 5% por lo tanto no tiene una distribución normal, lo que indica que para la presente investigación se deberá utilizar estadísticos de relación no paramétricos, en este caso se escoge el coeficiente de correlación de Spearman.

2.5 Procedimiento de recolección de datos

Seleccionada la muestra del estudio, se procede a encuestar a los trabajadores de la empresa GRL Textil.

El investigador acude personalmente a la empresa a entrevistarse con la dirección, a fin de solicitar autorización para aplicar el cuestionario que permitirá recolectar los datos para la investigación, se trabajó con un consentimiento informado a las personas y bajo las normas éticas de evaluación.

Se realizó un análisis estadístico descriptivo de frecuencias de ambas variables para conocer el grado de acuerdo manifestado por los encuestados.

Luego, se realizaron análisis correlacionales bi-variados utilizando el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables.

Para aceptar la hipótesis, la correlación debe ser positiva con una significancia mínima de 0,05.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se desarrolló mediante una codificación, la misma que se tabuló para poder analizarlas e interpretarlas (Quezada, 2010, p. 132).

El cuestionario fue realizado con una escala de Likert de 5 respuestas de intensidad, se codificaron y analizaron en SPSS y los resultados obtenidos fueron presentados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales.

Los resultados descriptivos fueron presentados en porcentajes mediante tablas y gráficos de frecuencias.

Los resultados inferenciales se realizaron mediante el estadístico no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman debido a que los datos no tienen una distribución normal.

2.7 Aspectos éticos

Se respetaron los principios éticos de veracidad, autonomía y respeto en todo el proceso de la investigación, se mantuvieron en anonimato las respuestas brindadas y solo serán de uso del investigador para defensa de la tesis.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tablas de frecuencias

Tabla 9. Descripción de frecuencia del Clima Organizacional

		Clima Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	8	20,0	20,0	32,5
	bueno	25	62,5	62,5	95,0
	excelente	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

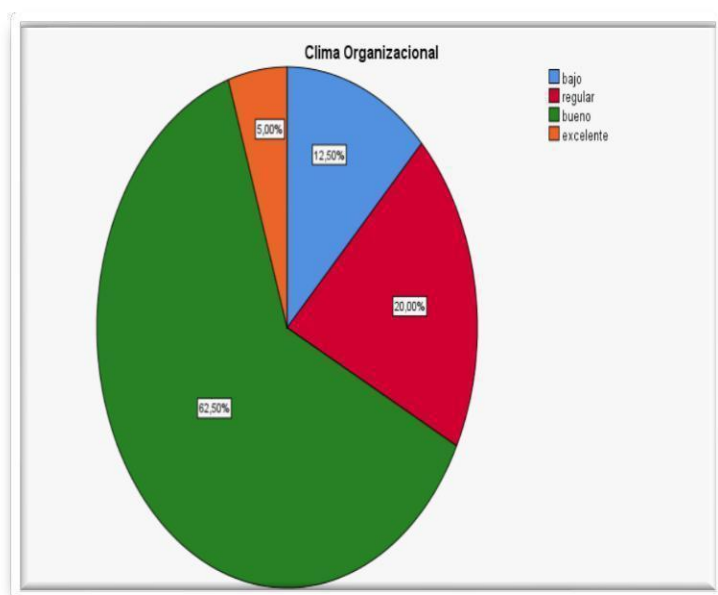


Figura 1: Gráfica de frecuencia del Clima Organizacional

Interpretación

En la tabla 9 y figura 1, se verifica que 5 (12.5%) de los empleados encuestados perciben el Clima Organizacional como bajo, por otro lado, 8 (20.0%), como regular, 25 (62.5%), como Bueno y finalmente, 2 (5.0%) como Excelente.

Tabla 10. Descripción de frecuencia de la variable Calidad de Servicio

Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	4	10,0	10,0	10,0
	regular	7	17,5	17,5	27,5
	bueno	27	67,5	67,5	95,0
	excelente	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

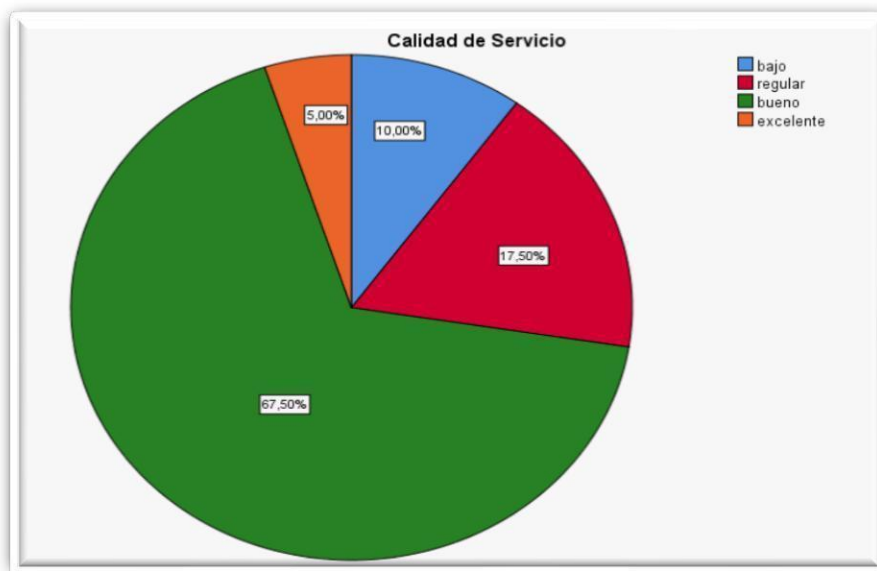


Figura 2 :Gráfica de frecuencia de la variable Calidad de Servicio

Interpretación

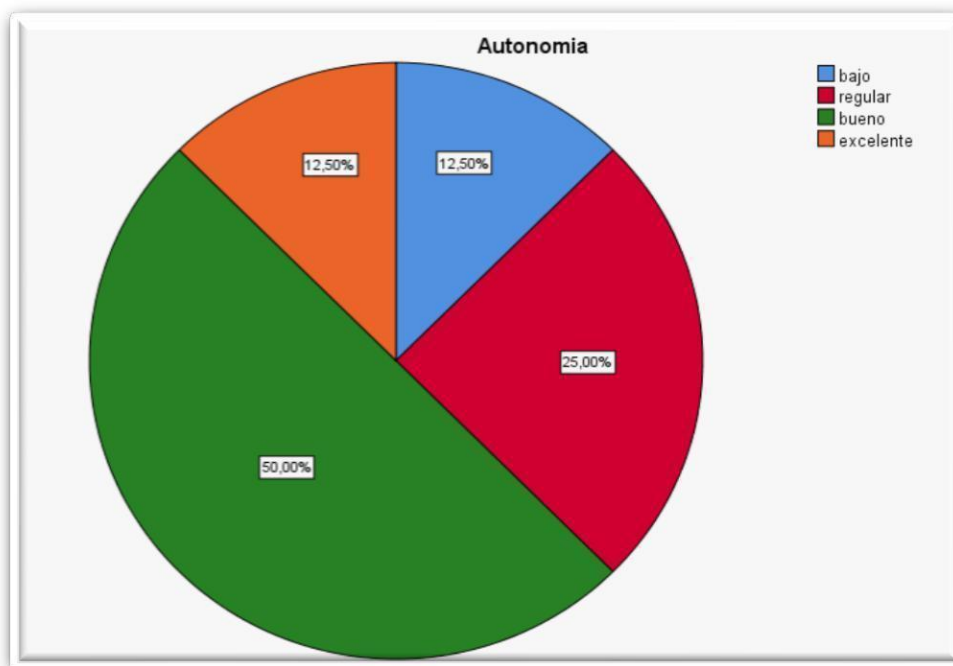
En la tabla 10 y figura 2, se verifica que 4 (10.0%) de los trabajadores encuestados perciben la Calidad de Servicio como bajo, por otro lado, 7 (17.5%) como regular, 27(67.5%) como Bueno y finalmente, 2 (5.0%) como Excelente.

Tabla 11. Descripción de frecuencia de la dimensión Autonomía

		Autonomía			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Váli do	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	10	25,0	25,0	37,5
	bueno	20	50,0	50,0	87,5
	excelent	5	12,5	12,5	100,0
	e				
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

Figura 3: Gráfica de frecuencia de la dimensión Autonomía



Interpretación

En la tabla 10 y figura 3, se verifica que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la dimensión Autonomía como bajo, por otro lado, 10 (25.0%) como regular, 20 (50.0%) como Bueno y finalmente, 5 (12.5%) como Excelente.

Tabla 12. Descripción de frecuencia de la dimensión Cohesión

		Cohesión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	bajo	7	17,5	17,5	17,5
	regular	8	20,0	20,0	37,5
	bueno	21	52,5	52,5	90,0
	excelente	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

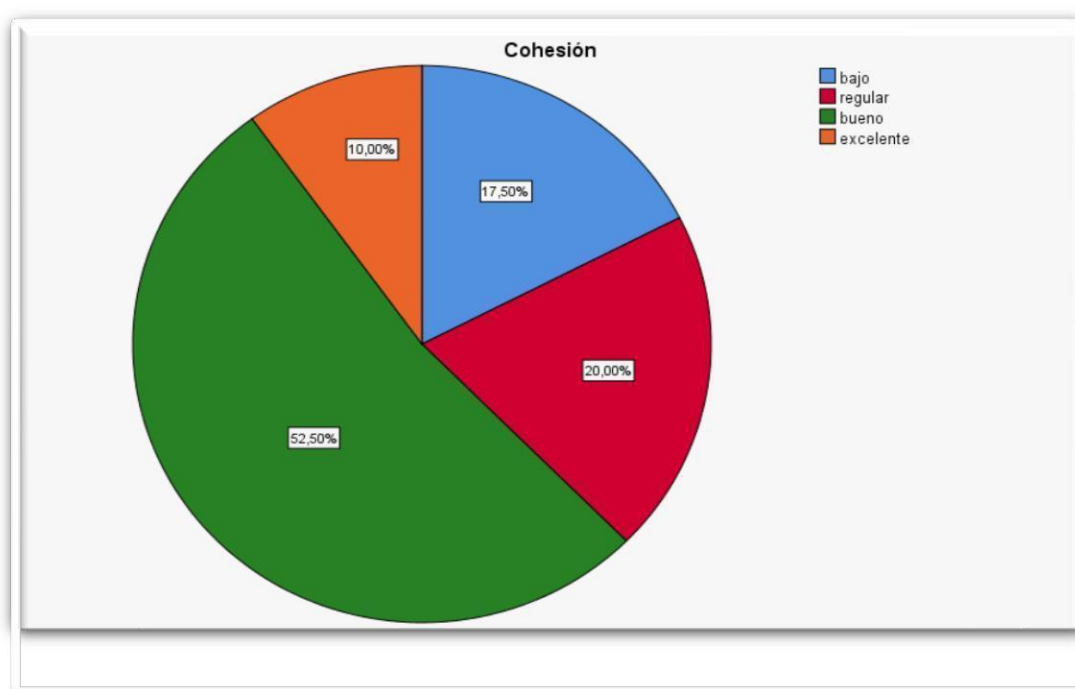


Figura 4 : Gráfica de frecuencia de la dimensión Cohesión

Interpretación

En la tabla 12 y figura 4, se verifica que 7 (17.5%) de los trabajadores encuestados perciben la dimensión Cohesión como bajo, por otro lado, 8 (20.0%) como regular, 21(52.5%) como Bueno y finalmente,4 (10.0%) como Excelente.

Tabla 13. Descripción de frecuencias de la dimensión Confianza

		Confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	8	20,0	20,0	32,5
	bueno	22	55,0	55,0	87,5
	excelente	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

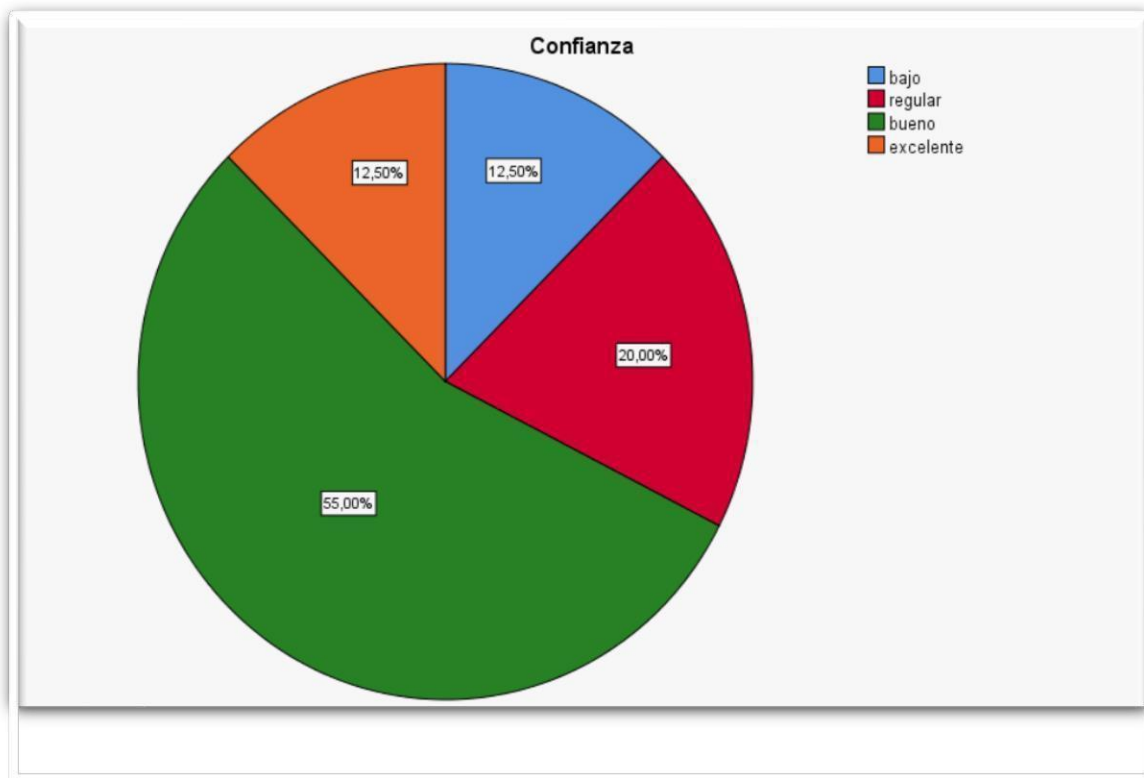


Figura 5 Gráfica de frecuencia de la dimensión Confianza

INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 y figura 5, se verifica que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la dimensión Confianza como bajo, por otro lado, 8 (20.0%) como regular, 22(55.0%) como bueno y finalmente, 5 (12.5%) como Excelente.

3.2 Estadística inferencial

La interpretación de los resultados se realizará de acuerdo a la tabla 17

Tabla 14. *Valores de Correlación de Spearman*

Valores	Lectura de correlación
De 0 a 0.20	nula
De +0.21 a 0.40	positiva baja
De +0.41 a 0.70	positiva moderada
De +0,71 a 0.90	positiva alta
De +0.91 a 1	positiva muy alta

Fuente: Bisquerra (2004).

Prueba de hipótesis

Tabla 15. *Prueba de hipótesis por Correlación de Spearman*

	Calidad de Servicio	
	Sig. (bilateral)	Coefficiente de correlación
Clima Organizacional	.000	.805
Autonomía	.001	.525
Cohesión	.000	.596
Confianza	.000	.747

Fuente: Resultados obtenidos por SPSS

Prueba de Hipótesis general

H1.- Existe relación entre el Clima Organizacional y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019

H0.- No Existe relación entre el Clima Organizacional y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 14, se tiene una significancia de 0.000, menor a 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre El Clima Organizacional y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019. Además, existe una correlación de 0.805 que según la tabla de interpretación el grado de correlación es positiva alta.

Prueba de Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

H1.- Existe relación entre la Autonomía y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

H0.-No existe relación entre la Autonomía y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 14, se tiene una significancia de 0.001, menor a 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Autonomía y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019. Además, existe una correlación de 0.525 que según la tabla de interpretación el grado de correlación es positiva moderada.

Hipótesis específicas 2

H1.- Existe relación entre la Cohesión y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

H0.-No existe relación entre la Cohesión y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 14, se tiene una significancia de 0.000, menor a 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Cohesión y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019. Además, existe una correlación de 0.596 que según la tabla de interpretación el grado de correlación es positiva moderada.

Hipótesis específicas 3

H1.- Existe relación entre la Confianza y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

H0.- No existe relación entre la Confianza y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019.

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 14, se tiene una significancia de 0.000, menor a 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Confianza y la calidad de servicio en el Área de Producción de la empresa GRL Textil, Santa Anita 2019. Además, existe una correlación de 0.747 que según la tabla de interpretación el grado de correlación es positiva alta.

IV DISCUSIÓN

La presente investigación busca determinar si la Variable Clima Organizacional y Calidad de Servicio, de la Empresa **GRL.TEXTIL S.A.C. Santa Anita 2019**, se relacionan entre sí. En base a ello, los resultados obtenidos del cuestionario a la Empresa acerca de la situación actual del Clima Organizacional y Calidad de Servicio a través de preguntas cortas, con la finalidad de comprobar y corroborar, el diseño del trabajo es no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, la población y la muestra representaron lo mismo 40 trabajadores a quienes se realizó un cuestionario de 29 preguntas, se observa que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben el Clima Organizacional como bajo, por otro lado, 8 (20.0%) regular, 25 (62.5%) Bueno y finalmente, 2 (5.0%) como Excelente y para la variable Calidad de Servicio: se observa que 4 (10.0%) de los trabajadores encuestados perciben la Calidad de Servicio como bajo, por otro lado, 7 (17.5%) como regular, 27(67.5%) como Bueno y finalmente, (5.0%) como Excelente.

Respecto a la incidencia de las variables de interés, se demuestra que existe una relación significativa la misma que fue comparada a través de la correlación Spearman con un coeficiente de $r= 0,805$ esto significa que tiene un Rho correlación de Spearman positiva considerable y un $p=0.0000$ es decir un nivel de significancia menor a 0.05 lo que corresponde (a regular ejecución del Clima Organizacional, le corresponde una regular Calidad de Servicio), dado que las dimensiones entre sí son complementarias para lograr un buen clima institucional y por consiguiente una buena calidad de servicio, rechazando la hipótesis nula.

Para Cjuiro (2017) en su investigación el objetivo principal fue determinar y profundizar la relación que existe entre las dos variables en estudio; el diseño de la investigación es no experimental, de orientación cuantitativa, de alcance descriptivo y correlacional, la población en estudio es de 97 docente y la muestra 43 profesores, se evidencia que 27.9% de la muestra en estudio considera bueno, 37.2% como regular, 34.9% como regular y para la Calidad de Servicio 32.6% lo considera bueno, 32.6% como regular y 34.9% como bajo, el autor concluye que existe una relación directa entre las dos variables en estudio.

Según Medina (2014) tiene como principal objetivo estudiar los determinantes del Clima Organizacional que limitan la Calidad de Servicio del personal en dicha red, su

enfoque es mixto cualitativo y cuantitativo, el tipo de estudio es aplicado, de alcance descriptivo – correlacional, la población en estudio y su muestra representa la misma de 99 trabajadores, se utilizó la encuesta, la observación, la entrevista y el cuestionario; según el instrumento de Alfa de Cronbach aplicado a las dos variables en estudio mostró 0.724 y 0.822 quiere decir que tiene una consistencia interna alta, el autor concluye que la calidad de servicio puede ser deficiente es porque el cliente no percibe que es lo que esperan del producto, asimismo no se maneja una comunicación horizontal se pone de manifiesto en un bajo Clima Organizacional.

Espinoza (2019) el estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, de temporalidad transversal, la población en estudio es de 1787 estudiantes entre varones y mujeres entre las edades de 18 y 24 años, el tamaño de muestra es de 690 estudiantes, técnicas de recolección e instrumentos, se utilizó las encuestas y dos cuestionarios, se realizó la validación de consistencia interna de las dos variables ,percepción de la Calidad de Servicio según el Alfa de Cronbach es 0.997 significa que tiene una consistencia muy alta y la percepción del Clima Organizacional es de 0.970 que también tiene una consistencia muy alta, asimismo, en la prueba de Hipótesis su correlación general de las variables presentan un Rho Spearman de 0.463 y una significancia de 0.010, el autor concluye que tiene una correlación media positiva.

De igual manera Rosas (2018) en su trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar de qué manera el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda, su trabajo tiene un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, diseño transversal – correlacional su población es de 20570 y una muestra de 377 socios, técnica utilizada es la encuesta y el cuestionario, la confiabilidad del cuestionario que fueron 13 preguntas para la variable del clima organizacional resultó 0.852 esto significa que la consistencia interna, asimismo que se muestra una correlación de Pearson entre las dos variables de 0.862 y significancia 0.000, concluye que el clima organizacional si influye en la calidad de servicio y sus dimensiones de igual manera.

Además Pajuelo (2016) realizó un trabajo cuantitativo, tipo de estudio es aplicada – longitudinal, de alcance correlacional, de diseño longitudinal la población en estudio es de 13 de la corte distribuidas en diferentes departamentos y 80 personas que asisten diariamente

a la corte superior, su muestra es de 13 trabajadores de la corte y 80 personas, su correlación de Pearson de las variables es Clima Organizacional y Calidad de Servicio es de 0.857, con un nivel de significancia de 0.000, esto quiere decir que existe una alta correlación entre las dos variables

Concluyendo podríamos inferir que todas las dimensiones del Clima Organizacional están relacionadas en forma significativa y directa con la variable Calidad de Servicio, teniendo en cuenta que es una correlación positiva moderada considerable.

El estudio realizado en los antecedentes nacionales se concluye que sus resultados difieren de nuestra investigación, pero que mantienen una consistencia interna alta según el Alfa de Cronbach aplicado, en algunos muestra la población y su muestra iguales y otras no.

También se puede afirmar que se tiene la evidencia estadística suficiente para inferir que existe relación entre las variables Clima Organizacional y Calidad de; por la tanto, sí se mejorará El Clima Organizacional, directamente estamos mejorando la Calidad de Servicio de la empresa **GRL.TEXTIL S.A.C., Santa Anita – 2019**, distrito de Santa Anita.

V. CONCLUSIONES

Primero:

El procesamiento estadístico realizado con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.805$ y significancia es 0.000, se ha logrado determinar que, si hay existencia de relación y que además esta relación es alta entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Empresa GRL.TEXTIL.S.A.C., **Santa Anita – 2019**

Segundo:

El procesamiento estadístico realizado con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.525$ y significancia es 0.001, se ha logrado determinar que, si hay existencia de relación y que además esta relación es moderada entre la Autonomía y la Calidad de Servicio en la Empresa GRL.TEXTIL.S.A.C., **Santa Anita – 2019**

Tercero:

El procesamiento estadístico realizado con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.596$ y significancia es 0.000, se ha logrado determinar que, si hay existencia de relación y que además esta relación es moderada entre la Cohesión y la Calidad de Servicio en la Empresa GRL.TEXTIL.S.A.C., **Santa Anita – 2019**

Cuarto:

El procesamiento estadístico realizado con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.747$ y significancia es 0.000, se ha logrado determinar que, si hay existencia de relación y que además esta relación es alta entre la Confianza y la Calidad de Servicio en la Empresa GRL.TEXTIL.S.A.C., **Santa Anita – 2019**

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que el Gerente General y la dirección general presten mayor atención a la relación entre el Clima Organizacional y Calidad de Servicio, ante todo realizar un cambio de actitud primero por parte de la administración y segundo por las diferentes jefaturas la empresa GRL.TEXTIL. S.A.C., para que en conjunto dediquen sus esfuerzos para replantear cambios necesarios y esto tendrá que hacer por áreas y luego presentarla como alternativa de mejora, en el comité que se realice mensualmente para fortalecer el Clima Organizacional y lograr mayor Calidad de Servicio que se da.

Segundo: Que la Gerencia General y sus jefaturas tengan comités semanales para conocer más del trabajo de las áreas, que se realiza en especial en las áreas como las jefaturas que no se puede descuidar a pesar de que se pueda estar caminando regularmente el área, tendrá que ponerse énfasis sin descuidar los pequeños detalles que nos marcaran la diferencia en el propósito que se busca de seguir mejorando.

Tercero: En relación a la dimensión autonomía y la variable Calidad de Servicio que se realiza en la Empresa en estudio; se recomienda seguir dando empoderamiento al personal, con el fin de seguir con el proceso de dar soluciones inmediatas cuando se requiera.

Cuarto: Se recomienda fortalecer la cohesión y la confianza en la empresa con el único fin de seguir mejorando el Clima Organizacional, implementar planes de capacitación y desarrollo de manera continua con temas específicos y relacionados a conocer más sobre el empoderamiento, el trabajo en equipo, como enfrentar dificultades con cada tipo de clientes y dar soluciones acordes con lo que se espera como un buen clima organizacional de la Empresa en mención.

REFERENCIAS

- Alvarado Tuya, M. A., Custodio Sheen, E. J., & Vázquez Quiroz, E. (2016). "Análsis de la eficiencia y propuesta de Gestión del Proceso de atención del paquete quirúrgico en la Clínica pediátrica del Hospital edgardo Rebagliati Martins Lima 2016". Tesis presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el grado de Magister en Gerencia de Servicio de Salud. Universidad Esan, Lima, Perú.
- Aragón Amonarriz, C., & Iturrioz Landart, C., & Narvaiza Cantin, L. (2017). Cooperatives' Proactive Social Responsibility in Crisis Time: How To Behave?. *Revesco. Cooperative Studies Review*, (123), p.14.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36750475001>
- Armijos Ordoñez, V. D. (2016). Gestión por Procesos en el departamento de Credito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Título de magister en Gestión Pública. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
- Barroso Simao, L., & Gouveia Rodrigues, R., & Madeira, M. (2016). External relationships in the organizational innovation. *RAI - Administration and Innovation Review*, 13 (3), p.157.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97347030002>
- Bejarano Chávarry, L. A. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao. Tesis para Obtener el Título de Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas
- Cabanillas, B. y Cabrejo, R. (2014). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la empresa Minera Gold Fields la Cima S.A. De la Provincia de Hualgayoc en el año 2014". Tesis para optar el Título Profesional en Administración. Universidad Privada del Norte - Facultad de Negocios, Cajamarca, Perú.

- Calahorrano, O. (2014). "La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (La Nueva Jerusalén)". Informe Final del Trabajo Titulación de Psicólogo Industrial. Universidad central del Ecuador - Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito, Ecuador.
- Chávez, C.; Quezada, R. y Tello, D. (2017). Calidad de Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. (Tesis de maestría)
- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2016). The "I believe" and the "I invest" of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. *Work and Organizational Psychology Review*, 32 (1), p.3.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231344974001>
- Chirinos, Y.; Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*. 84, pp. 43 - 61
- Cjuiro Tito, I. (2017). "Clima Organizacional y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Ciencias de la Ciudad del Cusco en el año 2015". Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gerencia de la Educación. Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco - Escuela de Post Grado, Cusco, Perú.
- Cortés, D. y Leal, S. (2019). Conceptualización; Administración, Burocracia y Organización, ¿Es el management un sistema adaptativo complejo?, análisis desde las escuelas de pensamiento. Una aproximación preliminar a la temática. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*. (17) 01 de enero-junio.
- Coz, K. y Cabanillas, S. (2017). "Propuesta De Plan de Negocio: "Nueva Línea de Negocios en la Empresa Sat Servicio de Control de Calidad para 8 dispositivos médicos". (Tesis de maestría)

Esparza Constante, S. P. (2013). "¿Cómo influye el clima organizacional en las y los servidores del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Cayambe en la calidad de servicio a la ciudadanía. 2013?". Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Universidad central del Ecuador - Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito, Ecuador.

Espinoza Leon, L. N. (2019). "El clima organizacional y su relación con la Calidad del Servicio educativo en la "Unidad Educativa Martin Luther King", periodo 2018 ". Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Educación, Lima, Perú.

Fierro Moreno, E., & Ovando Aldana Aldana, W. (2016). The Informal Institutions and the Knowledge Sharing: The Mediating Effect of the Social Identity and the Organizational Trust. *Iberoamericana of Strategy Review*, 15 (2), p.10.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331246238002>

Gallardo Escúntar , M. E. (2018). "Evaluación de Clima Ororganizacional en Limantec Servicios Profesionales". Trabajo de titulación modalidad Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial. Universidad central del Ecuador - Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito, Ecuador.

Gill, P. (2014). Standards and Technical Excellence. *Journal of Aerospace. Technology and Management*, 6 (2), p.109.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309430921001>

Gordillo, A. (2018). "Factores críticos del Clima Organizacional que determinan la Calidad de Servicio del Personal de Ransa Comercial S.A en la Ciudad de Lima". Función del Trabajo Profesional - Informe realizado para optar el Título de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional de Trujillo - Facultad de Ingeniería, Trujillo, Perú.

Great Place To Work (2018). Mejores lugares para trabajar 2018. Recuperado el 15 de abril del 2019 de <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2018/GPTW-Los-Mejores-Lugares-Para-Trabajar-2018.pdf>

Hernández Lamprea, E., & Camargo Carreño, Z., & Martínez Sánchez, P. (2015). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda.. *Ingeniare. Chilean of Engineering Review*, 23 (1), p.113.

Huerta Medina, E. A. (2015). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del hospital Arzobispo Loayza. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

López, L. (2016). ¿Cuáles son los países con mayor satisfacción laboral? Recuperado el 15 de abril del 2019 de <https://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

Machado Salvador, C. (2017). Diseño e implementación del Modelo Logístico para mejora del Proceso de compras en ua Cadena de Restaurantes. Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Martínez Ortiz, F. X. (2014). Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora Cía. Ltda., del cantón Palora, provincia Morona Santiago. Título de Magister en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.

Medina Vasquez, M. B. (2014). "Los Determinantes Sociales del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio Administrativo de la Red de Salud Trujillo - Utes N° 6 Trujillo Este - Año 2014 ". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional de Trujillo - Facultad de Ciencias Sociales, Trujillo, Perú.

- Merino Medina, Y. (2015). Gestión por procesos y su Relación con las capacidades del gestión Administrativa- Sede Central de EsSalud, en el Distrito de Jesús María. Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ñico López. (2010) Cultura organizacional. La Habana: Escuela del Partido «Ñico López» Cuba.
- Núñez Zevallos, G. E. (2016). "Influencia de la Cultura y Clima Organizacional en la Satisfacción de la Atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud, Arequipa -2015". Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Gerencia en Salud. Universidad Católica de Santa María - Escuela de PostGrado, Arequipa, Perú.
- Pajuelo Villanueva, D. Á. (2016). "Clima Organizacional en la Calidad de Servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, Periodo 2016". Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública. Universidad de Huanuco - Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco, Perú.
- Quintero Perea, J., y González Pabón, J. A. (2013). propuesta de un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad del área de producción de la empresa Ladrillera la Ximena. Proyecto de grado de modalidad del Seminario taller en Gestión de Plantas Industriales Para optar el título de Ingeniería Industrial. Universidad de San Buenaventura Santiago de Cali., Santiago de Cali, Colombia.
- Reyes, S. (2017). Calidad de Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share , sede Huehuetenango. Tesis para optar el Título de Licenciada de Administración de Empresas. Universidad Rafael Landívar ,Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemal.
- Rojas W. (2017). Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital del Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha ,Región Ica. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Estartégica Empresarial. Universidad San Juan Bautista, Lima, Perú.

Rosas Rojas, B. A. (2018). "Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad de Servicio del Personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA.2017". Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad de Huánuco - Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco, Perú.

Ruiz Quezada, M. A. (2018). "Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro ". Previo a la obtención del Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Sistema de Posgrado, Guayaquil, Ecuador.

Sagredo, E. y Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23

Valdiviezo Córdova, B. A. (2015). "Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la escuela "Sara Molina de García", sector norte de la ciudad de Machala, provincia del Oro-Ecuador 2013 ". Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de Educación. Universidad Mayor de San Marcos - Facultad de Educación, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO I cuestionarios

CUESTIONARIO DE: Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la EMPRESA GRL TEXTIL, DISTRITO DE SANTA ANITA, 2019

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

CONDICIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionen será solo de conocimiento privado; por tanto evalúe el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la EMPRESA GRL

TEXTIL, DISTRITO DE SANTA ANITA, , en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N o	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Clima Organizacional	1	2	3	4	5
	Autonomía					
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil	1	2	3	4	5
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.	1	2	3	4	5
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.	1	2	3	4	5
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.	1	2	3	4	5
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece en el área de producción de la empresa GRL.Textil.	1	2	3	4	5
	Cohesión					
6	Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil se ayudan los unos a los otros.	1	2	3	4	5
7	Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil se llevan bien entre sí.	1	2	3	4	5
8	Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil tienen un interés personal el uno por el otro.	1	2	3	4	5
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil	1	2	3	4	5
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad dentro de la GRL.Textil	1	2	3	4	5
	Confianza.	1	2	3	4	5
11	Puedo confiar en que mi jefe , no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial	1	2	3	4	5
12	En la empresa GRL.Textil, en cada una de sus acciones demuestra sus principios	1	2	3	4	5

13	En la empresa GRL.Textil, mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	2	3	4	5
14	En la empresa GRL.Textil, mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo	1	2	3	4	5
15	En la empresa GRL.Textil, mi jefe brinda consejos	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
Fiabilidad						
1	Cuando la empresa GRL.Textil promete a los clientes hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa GRL.Textil tiene un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
3	La empresa GRL.Textil realiza bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5
4	La empresa GRL.Textil concluye el servicio en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5
5	La empresa mantiene sus registros sin errores	1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta						
6	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de la empresa GRL.Textil	1	2	3	4	5
7	Los empleados de la empresa GRL.Textil, ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	1	2	3	4	5
8	Los empleados de la empresa GRL.Textil, siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	1	2	3	4	5
9	Los empleados de la empresa GRL.Textil nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes	1	2	3	4	5
Empatía.						
10	La empresa GRL.Textil, da a sus clientes una atención individualizada	1	2	3	4	5
11	La empresa GRL.Textil tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	1	2	3	4	5
12	La empresa GRL.Textil tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5
13	La empresa GRL.Textil se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	1	2	3	4	5
14	La empresa GRL.Textil conoce cuales son las necesidades específicas de sus clientes	1	2	3	4	5

ANEXO 2. Data Clima Organizacional

Co1	Co2	Co3	Co4	Co5	Co6	Co7	Co8	Co9	Co10	Co11	Co12	Co13	Co14	Co15
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4
3	5	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2
3	2	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3
3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3
4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4
2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2
3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	2
5	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3
2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	5	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3
4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

ANEXO 3. Data Calidad de servicio

Ser1	Ser2	Ser3	Ser4	Ser5	Ser6	Ser7	Ser8	Ser9	Ser10	Ser11	Ser12	Ser13	Ser14
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4
3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3
3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4
3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	5
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2


CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTO

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL.Textil, distrito de Santa Anita, 2019.

Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Limaylla , Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: Víctor Fabian Remaric

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS
Calidad de Servicio	Fiabilidad	-1. Cumplimiento de respuesta 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	1. Cuando la empresa GRL.Textil promete a los clientes hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/		
			2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa GRL.Textil tiene un sincero interés en solucionarlo.				
			3. La empresa GRL.Textil realiza bien el servicio la primera vez				
			4. La empresa GRL.Textil concluye el servicio en el tiempo acordado				
			5. La empresa mantiene sus registros sin errores				
	Capacidad de Respuesta	-Comunicación de servicio de empleados -Rapidez de empleados dispuestos a ayudar.	6. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de la empresa GRL.Textil		/		
			7. Los empleados de la empresa GRL.Textil, ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.		/		
					SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS

		-Empleados disponibles servir	8. Los empleados de la empresa GRL Textil, siempre están dispuestos a servir a sus clientes 9. Los empleados de la empresa GRL Textil tienen esta demanda siempre para responder a las preguntas de sus clientes.			
	Empatía	-Atención individualizada	10. La empresa GRL Textil, da a sus clientes una atención individualizada			
		-Horario de atención conveniente para el cliente	11. La empresa GRL Textil tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.			
		-Empleados ofrecen atención personalizada.	12. La empresa GRL Textil tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.			
		-Se preocupan por los clientes	13. La empresa GRL Textil se preocupa por los mejores intereses de sus clientes			
		Comprensión de necesidad de clientes	15. La empresa GRL Textil conoce y atiende las necesidades específicas de sus clientes			
Firma del experto:			Fecha: 30/06/19			

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL Textil, distrito de Santa Anita, 2019.


Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Lizayola, Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: Víctor Fabian Romero

ASPECTO POR EVALUAR

OPINIÓN DEL EXPERTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIONES/RECOMENDACIONES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de Decisiones. - Ejecución de trabajo. - Propuesta de Actividades. - Efectividad del trabajo. - Organización de trabajo 	1. Toma la mayor parte de las decisiones para que indique en la firma en que desempeña mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
			2. Yo decido el modo en que ejecuto mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			3. Yo propongo mis propias actividades de trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			4. Detemplo los estándares de ejecución de mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			5. Organizo mi trabajo como mejor me parece en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
	Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda entre los colaboradores. - Ayuda entre colaboradores - fuera del área de producción. 	6. Los premios que trabajo en la empresa GRL Textil se reparten bien entre todos.				
			7. Los premios que trabajo en la empresa GRL Textil se reparten bien entre todos.				

			8. Las personas que trabajan en la empresa GRL Textil tienen un interés personal el uno por el otro		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/RESEÑAS
Confianza	-Trabajo en equipo -Asíndot		9. Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa GRL Textil				
			10. Siento que tengo crédito como en cuando voy a lugar que trabajo en mi entidad dentro de la GRL Textil				
	-Confianza en mi superior. -Principios. -Libertad de expresión. -Categorización de competencias. -Consejo.		11. Puedo confiar en que mi jefe me divulga los datos que le cuento en forma confidencial				
			12. En la empresa GRL Textil, es cada uno de sus miembros demuestra sus principios				
			13. En la empresa GRL Textil, mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente				
		14. En la empresa GRL Textil, mi jefe cumple con las competencias que requiere con el cargo					
			15. En la empresa GRL Textil, mi jefe habla con claridad				
Firma del experto: 		Fecha: 27/05/2014					



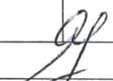
CERTIFICADO DE VALÍEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL.Textil, distrito de Santa Anita, 2019.

Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Limaylla , Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: *Rebato tejada*

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía	-Toma de Decisiones. -Ejecución de trabajo. - Propuesta de Actividades. - Estándares del trabajo. -Organización de trabajo	1. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/		
			2. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.		/		
			3. Yo propongo mis propias actividades de trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.		/		
			4. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL.Textil.		/		
			5. Organizo mi trabajo como mejor me parece en el área de producción de la empresa GRL.Textil		/		
	Cohesión	Ayuda entre los trabajadores. -Armonía entre trabajadores. -Interés del uno al otro.	6. Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil se ayudan los unos a los otros		/		
			7. Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil se llevan bien entre sí.		/		

			SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
		-Trabajo en equipo - Afinidad	8. Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil tienen un interés personal el uno por el otro		
			9. Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil		
	Confianza		10. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad dentro de la GRL.Textil		
		-Confianza en mí superior. -Principios. -Libertad de Expresión. -Cumplimiento de compromisos. Consejo.	11. Puedo confiar en que mi jefe ,no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial		
			12. En la empresa GRL.Textil, en cada una de sus acciones demuestra sus principios.		
		13. En la empresa GRL.Textil, mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente			
		14. En la empresa GRL.Textil, mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo			
		15. En la empresa GRL.Textil, mi jefe brinda consejos			
Firma del experto:			Fecha <u>30/6/2019</u>		




CERTIFICADO DE VALIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL.Textil, distrito de Santa Anita, 2019.

Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Limaylla, Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: Roberto Tejado

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
Calidad de Servicio	Fiabilidad	-1. Cumplimiento 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	1. Cuando la empresa GRL.Textil promete a los clientes hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓		
			2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa GRL.Textil tiene un sincero interés en solucionarlo.		✓		
			3. La empresa GRL.Textil realiza bien el servicio la primera vez		✓		
			4. La empresa GRL.Textil concluye el servicio en el tiempo acordado		✓		
			5. La empresa mantiene sus registros sin errores		✓		
	Capacidad de Respuesta	-Comunicación de servicio -Rapidez de empleados -Empleados dispuestos a ayudar.	6. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de la empresa GRL.Textil		✓		
			7. Los empleados de la empresa GRL.Textil, ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.		✓		
					SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFERENCIAS

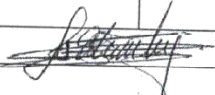
		-Empleados disponibles a servir	8. Los empleados de la empresa GRL.Textil, siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes 9. Los empleados de la empresa GRL.Textil nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.			
Empatía		-Atención individualizada	10. La empresa GRL.Textil, da a sus clientes una atención individualizada			
		-Horarios de atención convenientes para el cliente	11. La empresa GRL.Textil tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes. 12. La empresa GRL.Textil tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.			
		-Empleados ofrecen atención personalizada.	13. La empresa GRL.Textil se preocupa por los mejores intereses de sus clientes			
		-Se preocupan por los clientes	15. La empresa GRL.Textil conoce cuales son las necesidades específicas de sus clientes			
		Comprensión de necesidad de clientes				
Firma del experto:				Fecha <u>30/6/2019</u>		

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL Textil, distrito de Santa Anita, 2019.

Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Limaylla, Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: *Dr. Fredy Taraje Freddy*

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> -Toma de Decisiones. -Ejecución de trabajo. -Propuesta de Actividades. -Estándares del trabajo. -Organización de trabajo 	1. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
			2. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			3. Yo propongo mis propias actividades de trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			4. Decido los estándares de ejecución de mi trabajo en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
			5. Organizo mi trabajo como mejor me parece en el área de producción de la empresa GRL Textil.				
	Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> -Ayuda entre los trabajadores. -Atención entre trabajadores. Atención del uno al otro. 	6. Los personas que trabajan en la empresa GRL Textil se ayudan las unas a las otras.				
			7. Las personas que trabajan en la empresa GRL Textil se llevan bien entre sí.				

				SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS
Confianza	-Trabajo en equipo - Afinidad	8. Las personas que trabajan en la empresa GRL.Textil tienen un interés personal el uno por el otro				
		9. Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa GRL.Text				
	-Confianza en mí superior. -Principios. -Libertad de Expresión. -Cumplimiento de compromisos. Consejo.	10. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad dentro de la GRL.Textil				
		11. Puedo confiar en que mi jefe ,no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial				
		12. En la empresa GRL.Textil, en cada una de sus acciones demuestra sus principios.				
	13. En la empresa GRL.Textil, mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
	14. En la empresa GRL.Textil, mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
	15. En la empresa GRL.Textil, mi jefe brinda consejos					
Firma del experto: 		Fecha	/ /			

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

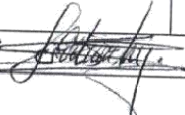
CERTIFICADO DE VALIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: "Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL.Textil, distrito de Santa Anita, 2019.

Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Limaylla, Juan Carlos

Apellidos y Nombres del experto: DR. QUCHOA TATAJE FREDDY

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS
Calidad de Servicio	Fiabilidad	-1. Cumplimiento de respuesta 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	1. Cuando la empresa GRL.Textil promete a los clientes hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS
			2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa GRL.Textil tiene un sincero interés en solucionarlo.				
			3. La empresa GRL.Textil realiza bien el servicio la primera vez				
			4. La empresa GRL.Textil concluye el servicio en el tiempo acordado				
			5. La empresa mantiene sus registros sin errores				
	Capacidad de Respuesta	-Comunicación de servicio de empleados -Rapidez de empleados -Empleados dispuestos a ayudar.	6. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de la empresa GRL.Textil				
			7. Los empleados de la empresa GRL.Textil, ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.				
					SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES/REFE RENCIAS

Empatía	-Empleados disponibles a servir	8. Los empleados de la empresa GRL.Textil, siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes 9. Los empleados de la empresa GRL.Textil nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.			
	-Atención individualizada	10. La empresa GRL.Textil, da a sus clientes una atención individualizada			
	-Horarios de atención convenientes para el cliente	11. La empresa GRL.Textil tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes. 12. La empresa GRL.Textil tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.			
	-Empleados ofrecen atención personalizada.	13. La empresa GRL.Textil se preocupa por los mejores intereses de sus clientes			
	-Se preocupan por los clientes Comprensión de necesidad de clientes	15. La empresa GRL.Textil conoce cuales son las necesidades específicas de sus clientes			
Firma del experto: 		Fecha: / /			

j

ANEXO 4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla A. *Correlación de Spearman de las Variables: Clima Organizacional y Calidad de Servicio*

		Correlaciones		
			Clima Organizacio nal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de		**
		correlación	1,000	,805
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio	N	40	40
		Coeficiente de	**	
		correlación	,805	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Programa Spss .v25

Tabla 2. *Correlación de Spearman de la dimensión Confianza y la variable Calidad de Servicio*

		Correlaciones		
			Calidad de Servicio	Autonom ía
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de		**
		correlación	1,000	,525
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Autonomía	N	40	40
		Coeficiente de	**	
		correlación	,525	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

Fuente: Programa Spss .v25

Tabla C. *Correlación de Spearman de la dimensión Cohesión y de la variable Calidad de Servicio*


		Correlaciones		
		Calidad de Servicio	Cohesión	
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Cohesión	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Programa Spss .v25

Tabla D. *Correlación de Spearman de la dimensión Confianza y de la variable Calidad de Servicio*

		Correlaciones		
		Calidad de Servicio	Confianza	
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Confianza	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: programa Spss .v25

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **RODRIGUEZ LIMAYLLA JUAN CARLOS** identificado con Documento de Identidad **N°46540960** egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación: **Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL Textil, distrito de Santa Anita, 2019 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>)**, según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

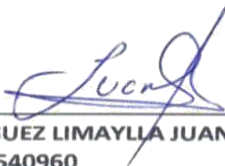
.....

.....

.....

.....

.....



RODRIGUEZ LIMAYLLA JUAN CARLOS
DNI: 46540960

FECHA: 7 de enero de 2021

Yo, VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
 docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y
 Escuela Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo ATE
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada:

„ CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA
GRUPO TEXTIL, DISTRITO DE SANTA ANITA, 2019 „

del (de la) estudiante JUAN CARLOS RODRIGUEZ LIHAYUA
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (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.

Lugar y fecha ATE, 24 DE JUNIO DEL 2019



Firma
VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
 Nombres y apellidos del (de la) docente
 DNI: 40786760

 Revisó <u>[Firma]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIONES TRINILLO	 Revisó <u>[Firma]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIONES TRINILLO	 Revisó <u>[Firma]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIONES TRINILLO	 Aprobó <u>[Firma]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIONES TRINILLO
--	--	---	--

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera de campus Virtual Trice serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.



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:

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RODRIGUEZ LIMAYLLA, JUAN CARLOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa GRL Textil, distrito de Santa Anita, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 15

.....
MGR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN
DNI: 4078676



FAULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Área de Producción de la Empresa
GRL Textil, Distrito de Santa Anita, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Juan Carlos Rodríguez Limayta (0000-0002-0277-5219)

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (0000-0002-7186-9111)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

*Victor Romero
24/07/19*

