

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la
comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas
por la constructora FALIM E.I.R.L Ucayali – 2021 ”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTORA: Ruiz Peña, Yessica Fiorella

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias Políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45532971

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Soto Espejo, Simeón	Magister en gestión y negocios	41831780	0000-0002-3975-8228
3	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:30 horas, a los 23 días del mes de noviembre del año dos mil veintidós, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Presidente), Mg. Simeón SOTO ESPEJO (Secretario) y el Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 240-2022-D-EPG-UDH, de fecha 14 de junio del año dos mil veintidos y la aspirante al Grado Académico de Maestra, RUÍZ PEÑA, Yessica Fiorella.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó a la graduanda a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD DE SANTA ROSA EN LAS OBRAS PÚBLICAS EJECUTADAS POR LA CONSTRUCTORA FALIM E.I.R.L UCAYALI - 2021**", para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el Presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota de *..16.. (Dieciseis...)*, con la calificación de *..Bueno...;* al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Posgrado, se le otorgue el grado académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública a la graduanda RUÍZ PEÑA, Yessica Fiorella.

Se suscribe la presente Acta en tres originales. Siendo las *10:40* horas del mismo día, se da por concluido el acto académico de sustentación.

PRÉSIDENTE

Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO

SECRETARIO

Mg. Simeón SOTO ESPEJO

VOCAL

Mtro. William Giovanni LINARES
BERAÚN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Christian Paolo Martel Carranza, asesor(a) del Maestría en Ciencias Administrativas, Mención Gestión Pública, y designado(a) mediante documento: Resolución N° _____ del estudiante(s) **RUIZ PEÑA, YESSICA FIORELLA**, de la de investigación titulada:

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD DE SANTA ROSA EN LAS OBRAS PÚBLICAS EJECUTADAS POR LA CONSTRUCTORA FALIM E.I.R.L. UCAYALI-2021”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de Noviembre de 2022


Martel Carranza, Christian Paolo
Apellidos y Nombres
DNI N° 41905365
Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

"RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DE LA COMUNIDAD DE SANTA ROSA EN LAS OBRAS PUBLICAS EJECUTADAS POR LA CONSTRUCTORA FALIM E.I.R.L UCAYALI - 2021"

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	6%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%


CHRISTIAN PAOLO MARTEL CARRANZA
DNI N° 41905365
Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por darme la vida y la salud, por ser mi fortaleza y guía durante toda mi vida.

A mi esposo quien con su incansable apoyo he logrado alcanzar este objetivo como parte de mi desarrollo profesional

A mi madre y hermanos que siempre han sido mi motivación constante para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco quien por medio de sus prestigiosos catedráticos hacen posible el desarrollo profesional de nuestra comunidad, en especial a los maestros de post grado quienes con sus conocimientos han logrado en mi un aprendizaje significativo para alcanzar el óptimo desarrollo de mi profesión.

Al maestro asesor el Dr. Martel Carranza Christian Paolo, por su paciencia y enseñanza compartiendo de manera constante sus conocimientos sobre la investigación científica.

Al personal que labora en la empresa Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L y a la comunidad de Santa Rosa de Masisea – Ucayali , quienes me permitieron recabar la información necesaria para lograr la ejecución de dicha investigación habiendo colaborado en todo momento frente a las especificaciones dadas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	XIX
CAPITULO I.....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	21
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	21
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	22
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. TEÓRICA	23
1.5.2. PRACTICA	23
1.5.3. METODOLÓGICA.....	24
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.6.1. TIEMPO	24
1.6.2. INFORMACIÓN.....	24
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
CAPITULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	25
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	26
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	29
2.2. BASES TEÓRICAS	31

2.2.1.	CLIMA ORGANIZACIONAL	31
2.2.2.	CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	32
2.2.3.	FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	33
2.2.4.	TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.....	36
2.2.5.	TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	37
2.2.6.	TIPOS DE VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	39
2.2.7.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	40
2.2.8.	DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	42
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	42
2.4.	HIPÓTESIS.....	44
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	44
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	44
2.5.	VARIABLES.....	45
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	45
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	45
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:.....	46
CAPITULO III.....		47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1.	ENFOQUE	47
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	47
3.1.3.	DISEÑO	48
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.2.1.	POBLACIÓN	48
3.2.2.	MUESTRA.....	49
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	52
CAPITULO IV		53
RESULTADOS		53
4.1.	SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	53
4.2.	OPINIÓN DE EXPERTOS	64

4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
4.4. Contrastación de la Hipótesis	136
CAPITULO V	141
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	141
CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES.....	146
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	147
ANEXOS.....	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables, Santa Rosa - Ucayali, 2021	46
Tabla 2 Población de las Variables en estudio, Santa Rosa - Ucayali, 2021...	49
Tabla 3 Técnicas de recopilación de información de datos de las variables estudiadas, Santa Rosa - Ucayali, 2021	52
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada al personal administrativo y obrero de la constructora BRAJA perteneciente a la prueba piloto en la cual se evaluó el clima organizacional de la empresa donde laboran.....	53
Tabla 5 Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a la comunidad de Catahuasi - Yauyos pertenecientes a la prueba piloto en la cual se evaluó la satisfacción en la atención recibida	58
Tabla 6 Validación de la de investigación de acorde a la opinión de expertos	64
Tabla 7 Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo.....	65
Tabla 8 Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema	66
Tabla 9 Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello	67
Tabla 10 Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar	68
Tabla 11 Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa.....	69
Tabla 12 Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlos a resolver los problemas presentados	70
Tabla 13 Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa	71
Tabla 14 Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo.....	72
Tabla 15 En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo	73

Tabla 16 Las personas con las cuales usted labora tienen una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo.....	74
Tabla 17 Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo	75
Tabla 18 Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área	76
Tabla 19 Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese.....	77
Tabla 20 Usted se considera una persona responsable en su trabajo	78
Tabla 21 Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo	79
Tabla 22 Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados.....	80
Tabla 23 Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa	81
Tabla 24 Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busco nuevas maneras de resolver los problemas..	82
Tabla 25 De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar	83
Tabla 26 Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa	84
Tabla 27 Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora	85
Tabla 28 Usted llega puntual a su puesto de trabajo	86
Tabla 29 Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo	87
Tabla 30 Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo.....	88
Tabla 31 Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa	89
Tabla 32 Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbre y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo.....	90
Tabla 33 Usted se considera una persona honesta en el trabajo	91

Tabla 34 Usted cree que los jefes de área mantienen un clima motivacional entre sus trabajadores dentro de la empresa	92
Tabla 35 Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo	93
Tabla 36 Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	94
Tabla 37 Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores	95
Tabla 38 Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora	96
Tabla 39 Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora	97
Tabla 40 Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita.....	98
Tabla 41 Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo	99
Tabla 42 En la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre compañeros de trabajo	100
Tabla 43 El personal que labora en la empresa le oriento y explico sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad	101
Tabla 44 La consulta que usted realizo fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa.....	102
Tabla 45 Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa.....	103
Tabla 46 El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted	104
Tabla 47 El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortes frente a sus requerimientos	105
Tabla 48 Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida	106
Tabla 49 Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de la obra a realizar.....	107
Tabla 50 Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad	108
Tabla 51 A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad.....	109

Tabla 52 Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra	110
Tabla 53 Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz.....	111
Tabla 54 El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra	112
Tabla 55 El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud	113
Tabla 56 Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial	114
Tabla 57 Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento.....	115
Tabla 58 El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su área de trabajo en el horario de oficina señalado	116
Tabla 59 El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindo de manera inmediata la información requerida por usted.....	117
Tabla 60 Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado	118
Tabla 61 Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo	119
Tabla 62 Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo	120
Tabla 63 Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado	121
Tabla 64 El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente	122
Tabla 65 El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionado durante la ejecución de la obra.....	123
Tabla 66 Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostro una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento	124
Tabla 67 El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad	125
Tabla 68 Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa.....	126

Tabla 69 Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo	127
Tabla 70 El personal por el cual fue atendido utilizó el lenguaje adecuado para su mejor comprensión	128
Tabla 71 De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado	129
Tabla 72 Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizó	130
Tabla 73 Usted pudo entablar un diálogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa.....	131
Tabla 74 Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o trámite presentado a la empresa.....	132
Tabla 75 Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o trámite requerido por usted.....	133
Tabla 76 El personal de la empresa estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento	134
Tabla 77 Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa (activa y positiva) frente a las consultas emitidas por los usuarios	135
Tabla 78 Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados	136
Tabla 79 Correlación de Spearman de las variables de estudio (VI y VD)	137
Tabla 80 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 1 de la Variable Independiente	138
Tabla 81 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 2 de la Variable Independiente.	139
Tabla 82 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 3 de la Variable Independiente	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo.....	65
Figura 2 Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema....	66
Figura 3 Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello	67
Figura 4 Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar	68
Figura 5 Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa.....	69
Figura 6 Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlos a resolver los problemas presentados	70
Figura 7 Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa.....	71
Figura 8 Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo.....	72
Figura 9 En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo.....	73
Figura 10 Las personas con las cuales usted labora tienen una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo.....	74
Figura 11 Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo.....	75
Figura 12 Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área	76
Figura 13 Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese.....	77
Figura 14 Usted se considera una persona responsable en su trabajo	78
Figura 15 Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo	79
Figura 16 Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados.....	80
Figura 17 Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa	81

Figura 18 Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busco nuevas maneras de resolver los problemas.....	82
Figura 19 De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar	83
Figura 20 Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa	84
Figura 21 Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora.....	85
Figura 22 Usted llega puntual a su puesto de trabajo.....	86
Figura 23 Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo.....	87
Figura 24 Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo.....	88
Figura 25 Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa	89
Figura 26 Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbre y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo	90
Figura 27 Usted se considera una persona honesta en el trabajo	91
Figura 28 Usted cree que los jefes de área mantienen un clima motivacional entre sus trabajadores dentro de la empresa	92
Figura 29 Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo.....	93
Figura 30 Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	94
Figura 31 Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores	95
Figura 32 Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora	96
Figura 33 Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora	97
Figura 34 Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita.....	98
Figura 35 Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo.....	99

Figura 36 En la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre compañeros de trabajo	100
Figura 37 El personal que labora en la empresa le oriento y explico sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad	101
Figura 38 La consulta que usted realizo fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa	102
Figura 39 Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa.....	103
Figura 40 El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted	104
Figura 41 El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortés frente a sus requerimientos	105
Figura 42 Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida	106
Figura 43 Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de la obra a realizar.....	107
Figura 44 Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad	108
Figura 45 A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad.....	109
Figura 46 Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra.....	110
Figura 47 Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz.....	111
Figura 48 El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra	112
Figura 49 El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud	113
Figura 50 Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial	114
Figura 51 Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento	115
Figura 52 El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su área de trabajo en el horario de oficina señalado	116
Figura 53 El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindo de manera inmediata la información requerida por usted	117

Figura 54 Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado	118
Figura 55 Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo.....	119
Figura 56 Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo	120
Figura 57 Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado	121
Figura 58 El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente	122
Figura 59 El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionado durante la ejecución de la obra.....	123
Figura 60 Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostro una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento	124
Figura 61 El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad	125
Figura 62 Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa.....	126
Figura 63 Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo	127
Figura 64 El personal por el cual fue atendido utilizo el lenguaje adecuado para su mejor comprensión	128
Figura 65 De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado	129
Figura 66 Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizo	130
Figura 67 Usted pudo entablar un dialogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa.....	131
Figura 68 Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o tramite presentado a la empresa.....	132
Figura 69 Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o tramite requerido por usted	133

Figura 70 El personal de la empresa estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento	134
Figura 71 Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa (activa y positiva) frente a las consultas emitidas por los usuarios	135
Figura 72 Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados	136
Figura 73 Correlación de Spearman de las variables de estudio (VI y VD).....	137
Figura 74 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 1 de la Variable Independiente	138
Figura 75 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 2 de la Variable Independiente	139
Figura 76 Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 3 de la Variable Independiente	140

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de la comunidad Santa Rosa de Masisea – Ucayali y la relación que podría presentarse entre ambas variables , de tal modo que con ello podamos brindar a la comunidad científica los datos necesarios para poder realizar posibles programas aplicativos en mejora de una cultura organizacional ya que con ello se estaría elevando la asistencia o permanencia de los usuarios en una determinada empresa o institución , así como nos lo manifiestan los antecedentes a los cuales se ha recurrido como base de datos a nivel internacional, nacional y local , a su vez se ha recopilado bibliografía actualizada de los últimos avances sobre el estudio de ambas variables siendo la base y respaldo de nuestra investigación.

En tal sentido el objetivo general de nuestro proyecto recae en determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021, referente al marco metodológico es una investigación aplicada de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional no experimental del tipo de muestro probabilístico, se hizo uso de la encuesta como instrumento de recopilación de datos siendo aplicada a 30 trabajadores y 150 pobladores de la comunidad de Santa Rosa de Masisea.

La hipótesis general propuesta fue comprobada y aceptada estadísticamente determinando así que si existe relación entre ambas variables.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción de los usuarios, cooperación, identidad, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The object of this research work is to study the organizational climate and user satisfaction in the community of Santa Rosa de Masisea - Ucayali and the relationship that could occur between the two variables, so that we can provide the scientific community with the necessary data to be able to carry out possible application programs to improve organizational culture, since this would be raising the attendance or permanence of users in a particular company or institution, As it is shown by the antecedents to which we have resorted as a data base at international, national and local level, at the same time we have compiled updated bibliography of the latest advances on the study of both variables being the basis and support of our research.

In this sense, the general objective of our project is to determine if there is a relationship between the organizational climate and the satisfaction of the community of Santa Rosa in the public works executed by Constructora y Consultores FALIM E.I.R.R. L - UCAYALI 2021, regarding the methodological framework is an applied research of quantitative approach of descriptive correlational non-experimental correlational level of probabilistic sampling type, the survey was used as an instrument of data collection being applied to 30 workers and 150 residents of the community of Santa Rosa de Masisea.

The proposed general hypothesis was tested and statistically accepted, thus determining that there is a relationship between the two variables.

Key words: Organizational climate, user satisfaction, cooperation, identity, interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue ejecutado con la finalidad de determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios , con lo cual se pretende mejorar la calidad de la administración de los recursos humanos en las diversas organizaciones del departamento de Huánuco , dejando de ver al obrero o trabajador como máquinas y generadores de servicios para empezar a potencializar sus capacidades desde su estado motivacional y humano, recibiendo el reconocimiento justo por su desempeño laboral y por ende potencializando su capacidad de producción reflejado ello en el consumo o adquisición de un servicio por parte de los usuarios .

En tal modo esta investigación nos permite tener datos objetivos acerca del comportamiento tanto del trabajador como del usuario de un determinado servicio y si estas tienen una relación existente con el adecuado clima organizacional, como los antecedentes y las bases teóricas nos lo señalan.

Para ello la investigación se encuentra organizada de la siguiente manera: **CAPÍTULO I** planteamiento y formulación de la investigación, así como la justificación, importancia y objetivos. **CAPITULO II** marco teórico que contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales. En el **CAPÍTULO III** encontramos la metodología, las técnicas aplicadas y la hipótesis. En el **CAPÍTULO IV** se presentan los resultados plasmados en tablas y gráficos. En el **CAPÍTULO V** se presenta el desarrollo de la discusión de resultados y las pruebas estadísticas en relación a la hipótesis.

Finalmente se expone las recomendaciones, conclusiones y referencias bibliográficas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad en nuestro planeta están ocurriendo cambios altamente significativos que ponen en desafíos cada vez mayores a los seres humanos aumentando de gran manera aquellos factores estresores que generan cierto grado de malestar a nivel cognitivo y emocional; limitando la capacidad de resolución de conflictos en las personas. En vista de ello es de suma importancia realizar un análisis de fondo acerca de la influencia que ejerce el poseer un clima organizacional adecuado en las empresas en las cuales laboramos y si estas a su vez ocasionan en los usuarios algún tipo de respuesta positiva o negativa frente a ello.

Así tenemos a Vásquez (2007) quien señala que el conocimiento del comportamiento organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios ya que existe una estrecha relación entre ambos términos. Las organizaciones están compuestas de personas viven en un entorno complejo y dinámico que genera una serie de comportamientos que afectan el funcionamiento de los sistemas organizados en grupos y colectivos, y los resultados de estas interacciones se transmiten al entorno que respira en la organización.

Los diagnósticos de clima retroalimentan los procesos que influyen en el comportamiento organizacional y permiten desarrollar planes de mejora orientados a cambiar las actitudes y comportamientos de los individuos involucrados mediante la mejora de los factores de diagnóstico. De acuerdo a ello el Perú de manera paulatina ha ido instalando en las diversas empresas el concepto de administración de recursos humanos que se ve reflejado en gran medida por el clima organizacional percibido, es por ello que los gerentes y jefes de las industrias peruanas hoy en día están arraigando de ellos la idea de ver al ser humano como una maquina reconociendo el valor

psicoactivo en sus trabajadores. En tal sentido nos es de suma importancia obtener datos objetivos acerca de lo ya mencionado, tomando en cuenta el diagnóstico situacional del clima organizacional de nuestra localidad, que nos permitirá incluso hipotetizar sobre la influencia que origina ello en la satisfacción de los usuarios.

Es así que en nuestra localidad se ha visto la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios públicos brindados por las diversas empresas y la relación que esta tiene con el clima organizacional, la cual muchas veces no es considerada importante por los jefes de las diferentes industrias, dejando de lado la implementación del área de recursos humanos en la cual no solo el trabajador es visto como un prestador de servicios sino como un ser complejo y activo que puede generar un cambio positivo en la forma de desempeñarse ante los demás. En vista de ello se ha visto por conveniente analizar la interacción entre la empresa privada (Constructora y Consultora FALIM E.I.R.L) la cual ejecuta proyectos de inversión pública con la finalidad de subsanar necesidades en una determinada comunidad y la satisfacción en los trabajos realizados por parte del poblador o comunero de la zona beneficiada facilitándonos así datos que ayuden a corroborar las hipótesis y objetivos planteados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?

- ¿Existe relación entre la identidad y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?
- ¿Existe relación entre la cooperación y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?
- Determinar si existe relación entre la identidad y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?
- Determinar si existe relación entre la cooperación y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021?

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. TEÓRICA

En la presente investigación se corroboró de manera objetiva la práctica con los aportes teóricos brindados por las siguientes citas bibliográficas:

Méndez (2006) cita a Friedlander y Margulies para decir que el clima organizacional es un fenómeno que es la parte social de un individuo, donde los componentes sociales intervienen en los procesos y desempeño de las personas. Para Robbins (1990), teniendo en cuenta el ambiente de trabajo, se etiqueta como una organización y se puede equiparar a la cultura, porque permite la identificación de costumbres, tradiciones, valores y prácticas, "porque la supervivencia y el éxito de la empresa depende de ello". Jiang, Martin y Nunes (2010) identificaron el clima organizacional como una característica relativa y duradera que, cuando los empleados la experimentan, afecta sus valores, rutinas y percepciones porque las herramientas de conocimiento pueden influir en el comportamiento. Grupos o individuos para análisis y cambio (p. 33).

1.5.2. PRACTICA

En la presente investigación se estudió la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de la consultora y constructora FALIM E.I.R.L , lo cual nos brindó datos como precedente para evaluar el impacto que tienen ambas variables entre sí , originando acciones de intervención por parte de la gerencia de administración de recurso humanos para poder potencializar las capacidades de los trabajadores frente a la atención a la comunidad , disminuyendo en ellos los estímulos estresores detectados en la investigación , con lo cual la calidad de servicio y la atención a los beneficiarios podría incrementarse para el beneficio de la empresa.

1.5.3. METODOLÓGICA

La presente investigación es descriptiva tiene como variables el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios frente a los servicios brindados por la consultora y constructora FALIM E.I.R.L, los cuales fueron medidos por encuestas las mismas que están adaptadas al ámbito de evaluación con la finalidad de recopilar datos sobre la percepción del trabajador sobre su ambiente laboral y la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la empresa, ambos en un determinado tiempo y espacio, con lo cual se aceptaron las hipótesis planteadas en la investigación contribuyendo con ello a la comunidad científica y abriendo las bases para posibles actividades de intervención.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIEMPO

Dentro de una de nuestras limitaciones encontramos la disponibilidad en el tiempo de los trabajadores ya que muchos de ellos inician su jornada laboral de manera continua, limitando los espacios de socialización con ellos para acceder a las evaluaciones.

1.6.2. INFORMACIÓN

No existe en la empresa una base de datos de los usuarios que sea accesible para el investigador para realizar las encuestas sobre la satisfacción de los servicios que reciben.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El Presente estudio de investigación se llevó a cabo subsanando las limitaciones ya mencionadas, enfatizando en que ello nos permitió recopilar datos sustantivos sobre la interacción entre ambas variables, las cuales en la administración de recursos humanos serán fuente indispensable para la aplicación de programas de intervención.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Chirinos, Merino y Martínez (2018), "Clima Organizacional para Negocios Sostenibles", Revista EAM. El objetivo del estudio fue analizar el clima organizacional para negocios sustentables con el fin de determinar el impacto del ambiente de trabajo en el desarrollo de los negocios y su éxito, enfatizando su importancia en la interacción humana. Se consideraron los métodos de Drucker (2011), Chirinos & Pérez (2016), Alcóver, Rico & Gil (2011) y otros. La investigación está orientada hacia el paradigma cuantitativo y el tipo de investigación es descriptiva y transaccional. Los resultados obtenidos muestran que un clima organizacional bajo tiene un impacto negativo en el desarrollo de negocios sostenibles y, en definitiva, los empleados están insatisfechos con el clima organizacional en su área de trabajo.

Pazmay y Ortiz del Pino (2018), "El Ambiente Organizacional de la Industria del Calzado en Ecuador", Universidad del Bosque, Colombia. El propósito de este estudio fue medir la percepción del clima organizacional en empresas manufactureras de calzado de la provincia de Tungurahua, Ecuador, utilizando cinco factores: condiciones de trabajo, remuneración, comunicación, liderazgo y motivación. Al respecto, un estudio que utilizó métodos cualitativos para evaluar el clima organizacional y el análisis de consistencia interna utilizando el índice alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,757. En total, se cumplimentaron 282 cuestionarios a directivos de 17 empresas de fabricación de calzado. Los resultados procesados por SPSS, en cada factor (factor de comunicación (3,02), factor de liderazgo (3,20) y factor de motivación (3,47), como factor más valioso y factor de condiciones de trabajo: (2,47) y salario: (2,65) fue evaluado por

los encuestados Se observó que en estas organizaciones solo la comunicación relacionada con el desempeño de la tarea tuvo impacto, los empleados se sintieron altamente motivados en el trabajo y la gestión instructiva, sin embargo, la remuneración No todos los empleados pueden estar completamente satisfechos y las condiciones de trabajo se consideran aceptables.

Sotelo y Figueroa (2017), "Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en instituciones de educación superior", México. El objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio percibida por los empleados en instituciones de educación secundaria, específicamente en dos escuelas secundarias del estado mexicano de Durango. Los métodos de encuesta se utilizan para recopilar información. En el segundo semestre de 2014, se realizó una encuesta de cuestionarios a docentes y administradores para medir el estado de ánimo en las organizaciones estatales con la calidad del servicio como parámetro. Se utilizó un método de análisis de regresión lineal estadística simple; se probaron la validez y el ajuste del modelo; Se propuso una ecuación de regresión y se realizó un análisis hipotético. Se concluyó que la correlación entre las dos variables es positiva y que el modelo de regresión lineal se ajusta a los supuestos del estudio de ciencias sociales.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Calderón (2017), "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao", Lima. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del Centro de Salud Bellavista durante el periodo 2017. El estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y correlacional. La población incluye 170 empleados y 8400 pacientes que asisten al centro de salud de una muestra de 118 empleados y 368 pacientes. Se utilizó SERVQUAL, herramienta de atención primaria de salud aprobada por el MINSA, como herramienta de evaluación para medir la satisfacción del

usuario externo, y herramienta aprobada por el Ministerio de Salud para evaluar el clima organizacional. Los resultados de este estudio fueron revelados por el investigador Arredondo (2008), quien explicó a Said que el conflicto y la cooperación son parte del clima organizacional, donde es importante el tipo de relaciones interpersonales en la organización. Aunque el clima organizacional aparece en la categoría de "Mejoras", nuestro estudio encontró una alta satisfacción de los usuarios, resultados que no concuerdan con los de Alva, Paredes y Lagos, quienes encontraron una relación directa entre el clima y la satisfacción del usuario. Fin del servicio Esto puede deberse a diferencias en el grupo de estudio (por ejemplo, docentes y policías) donde hay otro tipo de valores asociados a la profesión de la salud. En otras palabras, los profesionales de la salud suelen pagar mucho más por su carrera que por su salario, situación que sería objeto de otro estudio. La población del estudio de satisfacción del usuario del centro de salud estuvo compuesta principalmente por pacientes que acudían a consultas externas, seguida por el porcentaje más bajo (2%) de pares; en su mayoría eran sucesoras, en su mayoría mujeres, y en su mayoría tenían bachillerato, luego educación superior tecnológica, la mayoría tiene seguro integral de salud (SIS), y el personal que más contacto tiene con los pacientes son los médicos, obstetras. y enfermeras. La satisfacción de los usuarios del centro de salud fue del 78,9%, con la mayor satisfacción para la seguridad, seguida de la empatía y la confiabilidad; mientras que los componentes inferiores eran responsables de la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles. Estos resultados de satisfacción de los usuarios no concuerdan con el estudio realizado por García, Palomino, Pizarro, que encontró que los usuarios que visitaban el centro de bienestar Delicias Villa Chorrillos estaban menos satisfechos, acercándose al 55%. Estos resultados pueden ser explicados por el hecho de que las expectativas de los pacientes del estudio eran mayores y la población de estudio era del seguro social, o sea, los pacientes tenían otra oportunidad, fueron tratados y potencialmente mejor. Determinó que, si bien se podía mejorar el clima organizacional, la satisfacción de los usuarios externos que participaron en las consultas externas fue alta; esto podría explicarse por las bajas

expectativas de la población que acudió al centro de salud, ya que solo querían recibir atención como único seguro, es decir seguro de salud", que es un seguro público gratuito; no tienen otra forma de cuidarse.

Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez y Mamani (2017), "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos con los servicios de internación en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. Satisfacción con los servicios médicos recibidos en el Instituto de Internación Servicios de Salud Infantil (INSN). En 2017 se realizó un estudio para determinar el clima organizacional de los empleados del servicio de hospitalización del Departamento de Medicina del Instituto Nacional de Ciencias Sociales de la Academia Rusa de Ciencias. La satisfacción de los usuarios externos se mide mediante la encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios externos. El puntaje de clima organizacional es de 76.3%, el cual se considera mejorado; la satisfacción global de los usuarios externos es del 64,4%. La dimensión identidad, la dimensión comunicación organizacional y la dimensión clima organizacional obtuvieron una calificación saludable, mientras que la dimensión salario obtuvo una calificación no saludable. La dimensión más valorada por los usuarios externos es: ¿Asistió a citas médicas todos los días durante su estancia hospitalaria? Y lo de menos: ¿el proceso de registro es rápido? La calificación de clima organizacional global del INSN es del 76,3 % y la satisfacción del usuario externo global es del 64,4 %.

Valdivia (2017), "El impacto del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios externos del Centro Médico Universitario Pedro Díaz. Arequipa 2017". El propósito del estudio fue conocer cómo los empleados perciben el clima organizacional y cómo afecta la satisfacción de los usuarios externos que visitaron el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz entre agosto y noviembre de 2015. 2017 El estudio es interpretativo, pertinente y exploratorio. Las unidades de investigación son usuarios internos y externos de Pedro P. Díaz. La muestra estuvo conformada por 60 usuarios internos, correspondiente a un nivel de confianza muestral del 95%, quienes fueron considerados para el cuestionario de 34 afirmaciones para organizar los estudios de clima del

MINSA. Para obtener información de los usuarios externos que acudieron a solicitar servicios médicos entre julio y septiembre de 2016, se tomaron en cuenta 200 personas que postularon a instituciones y servicios médicos mediante la encuesta “SERVQUAL” modificada. Médico de apoyo (SMA). Los resultados de la encuesta reflejan una mayor proporción de mujeres en la fuerza laboral, que suelen ser adultos de entre 40 y 49 años. En cuanto a la antigüedad en la organización, una gran proporción de los empleados tienen de 11 a 20 años laborando, la mitad de los empleados están empleados, se ha observado que gran parte de la percepción del clima global de la organización es insuficiente, la proporción mínima es normal, que no tiene suficiente atención. En cuanto a los usuarios externos, una parte significativa tiene entre 30 y 39 años, la mayoría cuenta con educación secundaria y como sucesores de instituciones de salud son los servicios de medicina más consultados; el consenso mundial es que el nivel de satisfacción es alto y el nivel de satisfacción es el más bajo, el nivel de insatisfacción es significativo. Los hallazgos de este estudio muestran que, en primer lugar, la percepción del clima organizacional por parte de los empleados del Centro Médico Universitario Pedro Díaz es insuficiente, y en segundo lugar, la satisfacción de los usuarios externos, según la encuesta Servqual, oscila entre satisfacción alta. porcentajes mayores y porcentajes menores de satisfacción e insatisfacción, en tercer lugar, el clima organizacional no estuvo fuertemente relacionado con la satisfacción de los usuarios externos de Pedro P. Díaz.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Vela (2016), “Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos - Área Hospitalaria Hermilio Valdizan - Huánuco - 2015”, el objetivo general de este estudio es: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos participantes del proyecto Hermilio. Hospital Regional Valdizana, enfoque descriptivo utilizado; el estudio fue observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Una encuesta de 320 pacientes ambulatorios seleccionados al azar. La herramienta

utilizada fue un cuestionario Servqual modificado que mide la satisfacción del usuario mediante la diferencia entre expectativas y percepciones. Los resultados obtenidos fueron: El 72,2% (231) de los usuarios encuestados eran el mismo usuario. El 65% (208) eran mujeres. El 40% (128) tienen educación secundaria. El 89,1% (285) tenían seguro integral de salud (VIS). El 62% (201) son secuelas. El 25,3% (81) pertenecientes al grupo de edad de 25 a 31 años. El 77,5% de los empleados admitió que el clima organizacional es inadecuado. El 82,2% de los usuarios expresaron insatisfacción con la atención recibida. El análisis estadístico se basó en una comparación de la r de Pearson y la Rho de Spearman basada en PASW V18.0 para Windows. Conclusión: No existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo El Rho calculado es -0.173 y el p -valor es 0.002 ($p < 0.05$) lo que indica que el clima organizacional está negativamente correlacionado con la satisfacción del usuario externo en la tabla. León (2019), "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre los empleados de la Universidad del Programa Universitario de Educación Superior a Distancia, 2019", el presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. Programa de Educación a Distancia de la Universidad de Huánuco - 2018. Este estudio es una investigación aplicada que utiliza un método cuantitativo con un diseño no experimental. Recopile datos a través de encuestas para comprender el comportamiento de las variables de la encuesta. Se obtuvo un valor de correlación de 0,841, lo que indica una correlación muy alta entre las variables de estudio explicada por la correlación de Pearson. En este sentido, encontramos una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados del programa de educación a distancia de la Universidad de Huánuco.

Chamorro (2018), "Clima organizacional y calidad de atención entre los usuarios fuera de los centros de salud Uliachin-Pasco", para determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención entre los usuarios de los centros de salud Uliachin-Pasco Pasco

2018. El estudio contó con un diseño correlacional, prospectivo, descriptivo transversal y no experimental; la muestra estuvo representada por 35 enfermeras y 57 usuarios de servicios externos; Se utilizaron cuestionarios y guías de entrevista como herramientas para la recolección de datos. De acuerdo con la prueba de hipótesis, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención que brindan las enfermeras a los usuarios externos que visitan el Centro de Salud Uliachin-Pasco; relación de contraste: $(x^2:0.05x^2:0.85)$. Conclusión: En promedio, el 66% de los profesionales de enfermería informaron que el Centro de Salud Uliachin reportó un buen clima organizacional, mientras que el 56% de los usuarios de la encuesta informaron que la calidad de la atención brindada por las enfermeras fue buena.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Chiavenato (2009), Definición: “El clima organizacional es la cualidad o suma de las características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización que tienen un impacto importante en su comportamiento” (p. 261), que a su vez se refleja en las relaciones organizacionales un aspecto importante. El clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros, ya que las personas se adaptan constantemente a situaciones muy diferentes para satisfacer sus necesidades, manteniendo así un cierto equilibrio personal, así como la satisfacción personal y social. Organización, si este valor es alto, significa que el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones satisfactorias. Brunet (1987) definió el clima organizacional como la percepción del entorno organizacional determinado por los valores, actitudes o creencias personales de los empleados y variables como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por variables ambientales y personales. La definición luego agrupa aspectos organizacionales tales como liderazgo, conflicto, sistemas de recompensa y castigo, control y supervisión, y las especificidades del entorno físico de la organización. El

clima organizacional activa los sistemas organizacionales y aumenta la productividad porque obviamente está relacionado con los recursos humanos. Este fenómeno ha surgido por la necesidad de comprender todo lo que afecta el desempeño de las personas, condición ineludible para alcanzar la excelencia en el proceso de cambio y lograr así una mayor efectividad organizacional. (Secreto, 2007). Davis (1991) mencionó que Likert en su teoría del clima organizacional sugirió que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y sus condiciones organizacionales percibidas, sus expectativas, habilidades y valores. Por lo tanto, la respuesta está determinada por la percepción. Chiavenato (1990) considera que el clima organizacional es el ambiente interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, la política, las regulaciones, los estilos de gestión, las etapas de la vida empresarial, etc. afecta las actitudes, el comportamiento, el desempeño laboral y la productividad organizacional de los empleados. Goncalves (1997) considera el clima organizacional como un fenómeno intermedio que media entre los factores organizacionales y las tendencias motivacionales manifestadas en el comportamiento organizacionalmente influyente (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Brunet (2011) caracteriza el concepto de clima a partir de (Taguiri 1968), en el que destaca que el clima organizacional moldea la configuración de las características organizacionales y que las características personales de los individuos pueden construir su personalidad. Es claro que el clima de una organización puede afectar el comportamiento de una persona en el lugar de trabajo, así como el ambiente puede afectar su comportamiento. El clima organizacional, al igual que el clima atmosférico, es un componente multidimensional de los elementos. El clima organizacional también se puede clasificar por estructura organizacional, tamaño organizacional, métodos de comunicación y estilos de liderazgo.

Por lo tanto, tenemos las siguientes propiedades definidas:

- El clima es una configuración específica de variables situacionales, aunque el clima puede permanecer constante, sus componentes pueden variar.
 - El clima tiene un sentido de continuidad, pero no es tan constante como la cultura, por lo que puede cambiar después de intervenciones específicas.
 - El ambiente está determinado en gran medida por las características, el comportamiento, las habilidades, las expectativas de otras personas y la realidad social y cultural de la organización.
 - El clima es externo al individuo, en cambio éste se siente como un agente que contribuye a su naturaleza.
 - El clima varía con la tarea, por lo que se pueden observar diferentes climas para individuos que realizan la misma tarea.
 - El clima es una característica de la realidad externa basada en la percepción de un observador o participante. Aunque sus resultados son fácilmente identificables, pueden ser difíciles de describir con palabras.

Esto tiene consecuencias conductuales. Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas, que son determinantes directos del comportamiento.

2.2.3. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las funciones del clima organizacional según Castillo (2000) son:

- **Desvinculación:** Consiga un grupo que funcione mecánicamente; un grupo de personas "desconectadas" de las tareas que realiza.
- **Obstaculización:** Elimine la sensación de que los miembros están agobiados con responsabilidades diarias y otras exigencias que se consideran inútiles. Tu trabajo no es fácil, hazte útil.
- **Espíritu:** Esta es la dimensión de la ética del trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales están siendo satisfechas mientras disfrutan de una sensación de misión cumplida.
- **Intimidad:** Permitir que los empleados disfruten de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de la satisfacción de necesidades sociales que no está necesariamente relacionada con el desempeño de la tarea.
- **Alejamiento:** Se refiere a una actividad administrativa caracterizada por la informalidad. describió una disminución en la distancia "emocional" entre el jefe y sus colegas.
- **Énfasis en la producción:** Enfatiza el comportamiento de la gerencia caracterizado por una estrecha supervisión. La gerencia es moderadamente directiva y sensible a la retroalimentación.
- **Empuje:** Es un comportamiento de liderazgo caracterizado por esfuerzos para "mover la organización" y liderar con el ejemplo. El comportamiento está orientado a la tarea y gana elogios de los participantes.

- **Consideración:** Este comportamiento se caracteriza por la tendencia a tratar a los miembros como personas ya hacer las cosas por ellos de manera humana.
- **Estructura:** Opiniones de los empleados sobre las limitaciones que existen en el grupo, referentes a cuántas normas, reglamentos y procedimientos existen; ¿Hay papeleo y rutina, o hay un ambiente abierto e informal?
- **Responsabilidad:** siéntete como tu propio jefe; no necesita discutir todas sus decisiones; cuando tienes un trabajo que hacer, sabes que es tu trabajo.
- **Recompensas:** La sensación de que el buen trabajo será recompensado; enfatiza el reconocimiento positivo en lugar de las sanciones. La equidad se refleja en la política de retribuciones y promociones.
- **Riesgo:** Peligro y agitación en el trabajo y la organización; ¿Insiste en el riesgo planificado o en ningún riesgo?
- **Cordialidad:** Amistad que reina en el ambiente del grupo de trabajo; énfasis en lo que todos quieren; la persistencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Apoyo:** Ayuda percibida de los gerentes y otros miembros del equipo; hace hincapié en el apoyo mutuo de arriba hacia abajo.
- **Normas:** Importancia de los objetivos implícitos y explícitos y los estándares de desempeño; énfasis en el buen trabajo; incentivos representados por metas individuales y grupales.

- **Formalización:** La medida en que las políticas y responsabilidades de práctica común están claramente formalizadas para cada puesto.
- **Conflicto:** Los jefes y compañeros de trabajo parecen querer escuchar desacuerdos; enfatiza que los problemas se revelan, no se ocultan ni se enmascaran.
- **Identidad:** Sientes que perteneces a la empresa y eres un miembro valioso del grupo de trabajo.
- **Conflicto e inconsecuencia:** La medida en que las políticas, los procedimientos, los estándares operativos y las directivas se aplican de manera inconsistente o inconsistente.
- **Selección basada en capacidad y desempeño:** Los criterios de selección se basan en la capacidad y el nivel de logro, no en la política, la personalidad o las calificaciones académicas.
- **Tolerancia a los errores:** Qué importante es abordar los errores de una manera solidaria y educativa, no de una manera que amenaza, castiga o culpabiliza.
- **Adecuación de la planeación:** El programa se considera suficiente para alcanzar los objetivos de participación.

2.2.4. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

La teoría del clima organizacional de Likert (citada por Brunet, 1999) establece que las acciones de los subordinados dependen directamente de su comportamiento gerencial percibido y de las condiciones organizacionales y, por lo tanto, las respuestas estarán determinadas por las percepciones.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes destinadas a indicar la dirección del desarrollo y desempeño organizacional. Entre las variables causales se mencionaron estructuras organizacionales y administrativas, toma de decisiones, capacidades y actitudes.
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están diseñadas para evaluar el estado interno de la empresa y se reflejan en áreas como: motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son muy importantes porque dan forma al proceso organizativo de una organización.
- **Variables finales:** Estas variables son el resultado de los efectos de las variables causales e intermedias antes mencionadas y tienen como finalidad determinar los resultados alcanzados por la organización tales como productividad, utilidad y pérdida.

Estos tres tipos de variables influyen en las percepciones de los miembros de la organización sobre el clima organizacional. Para Likert (citado en Brunet, 1999) lo importante es la percepción del clima, no el clima en sí, porque insiste en que las acciones y actitudes de las personas son el resultado de su percepción de la situación, no de la situación objetiva Likert. Esta posición sustentada corresponde al famoso teorema de Thomas: lo que una persona define como verdadero es aceptado por sus consecuencias.

2.2.5. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

García (2009) define dos tipos.

1. Clima de tipo autoritario.

1.1. Sistema I

Autoritario explotador, caracterizados por la desconfianza de la dirección hacia sus empleados, percibida como un ambiente de miedo, donde prácticamente no hay interacción entre superiores y subordinados, y las decisiones son tomadas únicamente por el superior.

1.2. Sistema II

Autoritarismo paternalista, sus características son que existe confianza entre la gerencia y los subordinados, la fuente de motivación de los empleados son las recompensas y los castigos, y el mecanismo de control es la gestión de supervisión. En este ambiente, la dirección satisface las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión de trabajar en un entorno estable y estructurado.

2. Clima de tipo Participativo.

2.1. Sistema III

Consultivo, se caracteriza por la confianza de los superiores en sus subordinados, lo que permite a los empleados tomar decisiones específicas, trata de satisfacer necesidades de estima, con interacción mutua y empoderamiento. Este ambiente se define por una gestión dinámica y funcional basada en metas alcanzables.

2.2. Sistema IV

Participación en grupo, la dirección confía plenamente en los empleados, la toma de decisiones está integrada en todos los niveles y la comunicación es vertical-horizontal-arriba-abajo. La motivación está enfocada a la participación, trabajando de acuerdo con metas de desempeño, y las relaciones de cooperación (supervisor-supervisor) se basan en la amistad y la responsabilidad compartida. La operación del sistema es el mejor medio para alcanzar las metas a través del compromiso estratégico como equipo de trabajo. El sistema I y II corresponden a climas cerrados donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable, mientras que el sistema III y IV

corresponden a climas abiertos con estructuras flexibles que crean un clima favorable en la organización.

2.2.6. TIPOS DE VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Likert (1965) creó tres tipos de variables para definir las características organizacionales e influir en las percepciones del clima de los individuos:

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes destinadas a indicar la dirección del desarrollo y desempeño organizacional. Las variables causales incluyen estructuras organizacionales y administrativas, toma de decisiones, capacidades y actitudes.
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están diseñadas para evaluar el estado interno de la empresa y se reflejan en áreas como: motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son muy importantes porque dan forma al proceso organizativo de una organización.
- **Variables finales:** Estas variables son el resultado de los efectos de las relaciones causales antes mencionadas y de las variables intervinientes.
- **Dimensiones del clima organizacional:** Según Litwin y Stinger (1998) tenemos:
- **Relaciones Interpersonales:** La opinión del miembro de la empresa es que existe un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales entre compañeros, así como entre jefes y subordinados.

- **Cooperación:** Es el sentimiento que sienten los integrantes de la empresa ante la presencia del espíritu de ayuda de los directores y demás empleados del grupo. Se enfatiza el apoyo mutuo entre superiores y subordinados.
- **Identidad:** Es un sentido de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso en el grupo de trabajo. Por lo general, es una sensación de que la organización comparte metas personales.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación sobre el proceso de determinación del comportamiento organizacional y también permite la implementación de cambios planificados en las actitudes y el comportamiento de los miembros, la estructura organizacional o uno o más subsistemas.

2.2.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre la percepción que tiene una persona del servicio ofrecido y sus expectativas iniciales o esperadas en sucesivas visitas, por lo que cuando las expectativas son mayores que las percepciones del servicio, la satisfacción disminuye. Estas expectativas de los usuarios se forman sobre la base de sus propias experiencias y las de personas conocidas, así como de los deberes y obligaciones que el propio sistema ha asumido para con el usuario. Por tanto, no podemos considerar la satisfacción como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriores. (López, 2012).

La satisfacción del usuario se refiere a la experiencia racional o cognitiva que se obtiene al comparar las expectativas y el comportamiento con respecto a un producto o servicio; está determinado por muchos factores, como las expectativas, los valores éticos y culturales, las necesidades individuales y el propio centro de tratamiento. Estos factores determinan la satisfacción de diferentes personas y de la misma persona

en diferentes situaciones. El propósito de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios, y el análisis de satisfacción es un medio para medir la calidad de la atención en salud. (Andía, Pineda, Salter, Santos & Molina, 2002).

De acuerdo con Cantú (2005), la calidad del servicio o la satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es difícil de controlar, no se pueden predecir los resultados, no tiene tiempo de vida, es de corta duración, se entrega según sea necesario, lo cual depende en gran medida de esos que tienen salarios más bajos; todo esto hace que la calidad del servicio sea juzgada por el cliente en el momento de la prestación del servicio, que Calzan (cit. Cantú, 2005) promueve como el “momento de la verdad”. Los momentos críticos ocurren en las interacciones personales entre los proveedores de servicios y los destinatarios. Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción de los usuarios son el comportamiento, la actitud y la capacidad de los empleados para prestar los servicios, el tiempo de espera y el tiempo de entrega de los servicios, así como los errores no intencionales cometidos en el proceso de prestación de los mismos. También en cuanto a la actitud, los camareros deben ser amables, atentos, responsables, educados, amables, corteses, etc. Su apariencia está influenciada por la ropa adecuada, la limpieza y la apariencia general de su gente. En cuanto al comportamiento, hay que dar respuestas rápidas, dar explicaciones claras, respetar a los clientes, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar atentamente a los clientes.

Thompson y Col (1995) afirmaron que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad del servicio sino también de sus preferencias. Los usuarios quedan satisfechos cuando el servicio cumple o supera sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso limitado a un servicio, el usuario puede estar satisfecho con un servicio relativamente deficiente.

2.2.8. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Según la investigación realizada por el Ministerio de Salud, (2002) se contemplan los siguientes parámetros para la evaluación de la satisfacción de los usuarios:

- **Capacidad de Respuesta** Dispuesto a servir a los usuarios y responder a las solicitudes con respuestas de alta calidad y brindar un servicio rápido y oportuno dentro de un marco de tiempo aceptable.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona de ponerse en el lugar de otra y de comprender y satisfacer adecuadamente las necesidades de los demás.
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Actitud: Es un proceso que conduce a cierto comportamiento. Es el cumplimiento de una intención o propósito. Según la psicología, una actitud es un comportamiento habitual que se da en diferentes situaciones (<https://www.meanings.com/actitud/>, consultado el 01 de febrero de 2022).

2. Asertividad: Esta es una habilidad social que funciona desde dentro de una persona. Se define como la capacidad de ser claro, honesto y directo al decir lo que se quiere decir sin herir los sentimientos de los demás ni subestimar su valor. (<http://www.psicologoonline.devicente.com/>, extraído el 03 de febrero del 2022).

3. Clima organizacional: Este es un nombre dado por varios autores; al ambiente creado por los sentimientos de los miembros de un grupo u organización, que se relaciona con la motivación de los empleados (Weinert, 1985).

4. Comunicación: Es el acto de comunicación o comunicación y se entiende como el proceso de transmitir y recibir información. Todos y los animales tienen la capacidad de comunicarse con los demás (<https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>, extraído el 05 de febrero del 2022).

5. 5. Cooperación: Es el resultado de estrategias utilizadas por objetivos desarrollados por grupos o instituciones con intereses u objetivos similares. Este proceso suele utilizar enfoques colaborativos y asociativos para promover objetivos comunes. (<https://www.alcaldianeiva.gov.co>, extraído el 04 de febrero del 2022).

6. Empatía: Es la capacidad de percibir, compartir y comprender los sentimientos de los demás. También se ha descrito como la sensación de implicación emocional de una persona al verse afectada por otra (Pozuelo, 2016).

7. Fiabilidad: La probabilidad de que un sistema, planta o dispositivo realice una determinada función en un momento determinado y bajo ciertas condiciones (Pietro, S/F).

8. Identidad: Un conjunto de cualidades o características de una persona o cosa que la distinguen de otras personas en un grupo. (Cosgaya, 2014).

9. Inteligencia emocional: Se refiere a las capacidades y habilidades mentales relacionadas con sentir, comprender, controlar y modificar las emociones propias y ajenas. (<https://concepto.de/inteligencia-emocional/>. Extraído el 03 de febrero de 2022).

10. Liderazgo: Es un conjunto de habilidades de liderazgo o coaching que una persona necesita para influir en cómo existen o se comportan las personas o un grupo de trabajo para que el grupo trabaje diligentemente para lograr sus metas y objetivos. (Builes, 2016).

11. Motivación: Tal es el papel y el efecto de los incentivos. Es el motivo o razón que lleva a hacer u omitir una acción. Es el componente psicológico

que controla, mantiene y determina el comportamiento humano. (<https://www.significados.com/motivacion/> extraído el 5 de febrero de 2022).

12. Reforzador: O refuerzo es, en psicología, cualquier estímulo que aumenta la probabilidad de que una conducta se repita en un futuro. (<https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Reforzador&action=history>, extraído el 02 de febrero del 2022).

13. Relaciones interpersonales: Son sociedades entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en sentimientos y emociones, como el amor y el gusto artístico, el interés por las actividades comerciales y sociales, la comunicación y la cooperación doméstica. (Fritz,1958).

14. Satisfacción: Una sensación de bienestar o placer que se produce cuando se cumple un deseo o se satisface una necesidad. (Rodríguez, 2001).

15. Seguridad: Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien (<https://www.lexico.com/es/definicion/seguridad>, extraído el 03 de febrero del 2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Se relaciona significativamente el clima organizacional con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Se relaciona significativamente las relaciones interpersonales con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas

ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021.

- Se relaciona significativamente la identidad con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021.
- Se relaciona significativamente la cooperación con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Clima organizacional

Dimensiones

- Relaciones interpersonales
- Identidad
- Cooperación

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Satisfacción de la comunidad

Dimensiones

- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Fiabilidad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Tabla 1

Operacionalización de variables, Santa Rosa - Ucayali, 2021

TITULO	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021	VI= Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	1,4,9,21
			Empatía	2,8,23,16
			Tolerancia	3,10,18,26
	VI= Clima organizacional	Identidad	Actitudes	5,14,19,27
			aptitudes	7,13,17,20
			Ayuda mutua	6,12,24,28
	VI= Clima organizacional	Cooperación	Responsabilidad	22,11,15,25
			Solidaridad	29,31,34,36
			Democracia	30,32, 33,35
	VD= Satisfacción de la comunidad	Capacidad de respuesta	Conocimiento	1, 10, 19, 28
Eficacia			2, 11,20,29	
Eficiencia			3, 12, 21,30	
VD= Satisfacción de la comunidad		Empatía	Escucha activa	4,13, 22,31
	Respeto		5,14, 23,32	
	Identificación con el otro		6 , 15, 24,33	
VD= Satisfacción de la comunidad	Fiabilidad	Disponibilidad	7, 16, 25, 34	
		Capacidad de respuesta	8, 17, 26, 35	
		Madurez	9 ,18, 27,36	

Nota. Información recolectada de acorde a la investigación realizada, Santa Rosa - Ucayali, 2021.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es aplicada ya que la pregunta está formulada y el investigador la conoce, por lo que utiliza la investigación para responder a la pregunta en particular. En este tipo de investigación, el enfoque de la investigación está en resolver problemas prácticos. Esto es especialmente cierto en cuanto a cómo poner en práctica la teoría general. Su motivación es resolver los problemas que se presentan en un momento dado.

3.1.1. ENFOQUE

Según Sampieri (2006), este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, ya que permite una generalización más amplia de los resultados y el control del fenómeno, así como la perspectiva hablada y su tamaño. Nuevamente, esto nos brinda grandes oportunidades para replicar y enfocarnos en puntos específicos de tales fenómenos, además de facilitar la comparación de estudios similares utilizando la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, identificando patrones de comportamiento y probando teorías.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

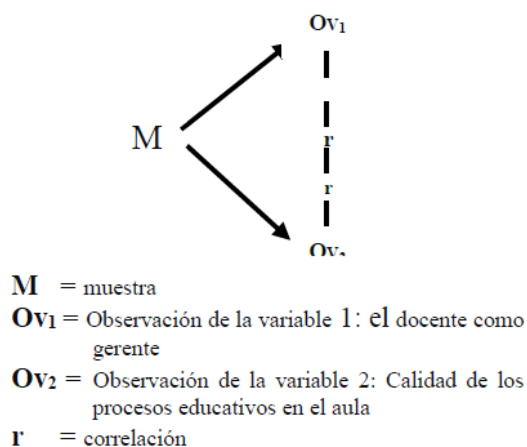
El diseño desarrollado por Sampieri (2006) tiene un nivel descriptivo, ya que intenta especificar las características, características y características importantes de cualquier fenómeno bajo análisis, describiendo así las tendencias en un grupo o población. Ayudan a presentar con precisión un ángulo o dimensión de un fenómeno, evento, comunidad, contexto o situación.

El diseño también nos permite determinar el grado de ACCIÓN DE CORRELACIÓN porque, como dice Sampieri (2006), nos permitirá saber

cómo se comporta un concepto o variable cuando entendemos el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intente predecir el valor estimado de individuos o conjuntos de casos en una variable en función de su valor en esa variable. Los estudios de correlación tienen algún valor explicativo, aunque solo sea en parte, porque saber que dos conceptos o variables están relacionados proporciona alguna información explicativa sobre el resultado del proyecto.

3.1.3. DISEÑO

El estudio muestra un diseño no experimental porque se realizó sin manipulación deliberada de variables. Se basa básicamente en observaciones de fenómenos que ocurren en un contexto natural para su posterior análisis. investigador. Por eso, también se le llama investigación “post hoc” (de eventos y variables que ya sucedieron), mirando variables y sus relaciones (Dzul,2017).



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo constituida por el personal administrativo y obrero de la consultora y constructores FALIM E.I.R.L, quienes son un total de 32 trabajadores entre varones y mujeres y los habitantes del centro poblado de Santa Rosa distrito de Masisea del

departamento de Ucayali que son un total de 245 entre varones y mujeres los cuales cumplen los criterios de inclusión y exclusión determinados en el proyecto.

Tabla 2

Población de las Variables en estudio, Santa Rosa - Ucayali, 2021

Personal administrativo y obrero de la consultora y constructores FALIM E.I.R.L	32
Hhabitantes del centro poblado de Santa Rosa distrito de Masisea del departamento de Ucayali	245
TOTAL	277

Nota. Datos recopilados por la data de la empresa constructora y por el personal de salud del centro poblado de Santa Rosa.

3.2.2. MUESTRA

Así, el muestreo es una herramienta de investigación científica cuya función básica es determinar qué parte de la población necesita ser examinada para sacar conclusiones sobre la población en cuestión. La muestra debe ser un conjunto suficientemente representativo que reproduzca lo mejor posible las características esenciales de la población de interés del estudio. Para que una muestra sea representativa y por lo tanto útil, debe reflejar las similitudes y diferencias que existen en la población, es decir. ilustra sus características. De acuerdo a ello se tomará en cuenta el siguiente tipo de muestreo:

3.2.2.1. Muestreo Probabilístico

El muestreo probabilístico es un método basado en el principio de igual probabilidad. Esto significa que todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados como parte de la muestra, por lo que todas las muestras posibles de tamaño "n" tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas. Solo estos métodos de muestreo probabilístico pueden garantizar la representatividad de las muestras resultantes y, por lo tanto, son los preferidos.

Según lo expuesto , la muestra que se utilizó para el presente informe de investigación será dividida de dos formas, una muestra para la variable independiente que es clima organizacional (personal administrativo y obrero de la constructora FALIM E.I.R.L) siendo 30 las personas seleccionas y otra muestra para la variable dependiente que es satisfacción en la atención de los usuarios de la comunidad de Santa Rosa de Masisea - Ucayali (entre varones y mujeres residentes por más de 10 años en el centro poblado los cuales deben ser mayores de edad) siendo 150 pobladores los indicados para participar en la investigación.

Para lo cual se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D= precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Rodríguez (2008) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas y encuestas.

Para Cerda (1991), tenemos:

La observación: Es probablemente una de las herramientas más utilizadas y más antiguas en la investigación científica debido a su facilidad de uso, procedimiento simple que requiere procedimientos de tabulación muy simples. Es la herramienta elegida por los científicos sociales, aunque también es una herramienta importante para los psicólogos tanto para la introspección

como para la retrospectiva. Pero independientemente de las preferencias y tendencias que existan entre distintas disciplinas, podemos estar seguros que el acto de observación y percepción es el principal portador del conocimiento humano, pues a lo largo de nuestra vida tenemos acceso a todo el complejo mundo objetivo que nos rodea. La ciencia en realidad inicia su proceso de conocimiento con las observaciones, porque esta es la forma más directa y directa de aprender sobre los fenómenos y las cosas.

La entrevista: Esta es una conversación con un propósito claro basado en el tema que se investiga. En general, toma la forma de un proceso transaccional en el que se da y recibe información, se hacen preguntas y se responden, del emisor al receptor, hasta lograr el objetivo planteado por el investigador.

La encuesta: No es un método específico de ninguna disciplina de las ciencias sociales y generalmente se aplica ampliamente a problemas en muchos campos. Esta versatilidad y amplio alcance hacen de esta encuesta una técnica muy útil para cualquier tipo de investigación que requiera o requiera el flujo de información de una gran población. En otras palabras, la investigación se basa en el contacto directo con todas o una muestra de aquellas personas cuyas características, comportamiento o actitudes son relevantes para el estudio en particular. Las encuestas se utilizan principalmente en situaciones en las que la información necesaria no se puede obtener más que a través de consultas masivas.

El cuestionario: Ya sea escrito u oral, formal o informal, un cuestionario es parte de cualquier procedimiento o técnica en la que se utiliza el cuestionamiento como medio para obtener información. Los cuestionarios (las preguntas y respuestas son visuales, pero su percepción y consideración están escritas) como guías de observación son esenciales para su trabajo, incluso en las observaciones visualmente dominantes. Sin embargo, independientemente de su finalidad y forma, el cuestionario debe cumplir dos requisitos básicos: validez y fiabilidad. En el primer caso, se refiere a la conexión que debe existir entre los objetivos del estudio y los objetivos del propio cuestionario, es decir, lo presentado y el objetivo del estudio. Son eficaces si los datos resultantes

reflejan lo que se pretende representar, se aproxima o expresa la realidad sin distorsionarla o distorsionarla. La confiabilidad se refiere a la confianza que existe en un instrumento de recolección para producir resultados iguales o similares al aplicar las mismas preguntas a los mismos hechos o fenómenos.

Tabla 3

Técnicas de recopilación de información de datos de las variables estudiadas, Santa Rosa - Ucayali, 2021

METODO		TECNICA	INSTRUMENTO
Técnicas de Recopilación de datos	Observación indirecta	Fichaje	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas mixtas • Fichas textuales
	Medición	Psicometría	<p>Encuesta de evaluación del clima organizacional en las empresas.</p> <p>Encuesta de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos.</p>
	Observación Directa	Observación conductual	Filmadora, grabadora, cámara fotográfica.

Nota. Información recolectada de acorde a la investigación realizada, Santa Rosa - Ucayali, 2021.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el proceso de análisis de la información se desarrollarán en el programa de Excel formulas estadísticas que nos permitan procesar de manera objetiva y cuantificable los resultados obtenidos por nuestro proyecto haciendo uso de la estadística descriptiva a su vez se tomara en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de hipótesis según el programa SPSS versión 25.00.

A su vez se utilizarán métodos de análisis de datos tales como: plan de tabulación con la finalidad de ordenar sistemáticamente los datos obtenidos por nuestra investigación y cuadros estadísticos, con lo cual se visualicen los porcentajes y valores significativos obtenidos en nuestro proyecto.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados previos a la investigación fueron:

La Encuesta: Fue elaborado con la finalidad de recabar información sobre la relación entre la variable independiente que es clima organizacional y la variable dependiente que es la satisfacción de los usuarios de la Universidad de Huánuco, según los indicadores establecidos, para la cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert, asimismo ello nos permite evidenciar el cumplimiento de la variable.

La validez de los instrumentos se logró mediante una prueba piloto sometida a 20 sujetos que no pertenecen a la muestra, también se utilizó la prueba de juicio de expertos de profesionales reconocidos en la Región de Huánuco (Mg Athenas Anyhela Vazquez Robalino, Mg Vanessa Diestro Caroleti y Mg. Karina Noya Ñape). Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces ambos instrumentos poseen validez de estructura y contenido.

Para verificar la confiabilidad de la encuesta, se aplicó a un grupo de 20 trabajadores y 20 pobladores con características similares a la muestra de estudio llamado piloto y los resultados presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada al personal administrativo y obrero de la constructora BRAJA perteneciente a la prueba piloto en la cual se evaluó el clima organizacional de la empresa donde laboran

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Su jefe inmediato le comunica si está	90,05	81,839	,477	,876

realizando bien o mal su trabajo.				
Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema.	89,80	103,958	-,415	,898
Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello.	90,15	88,450	,685	,867
Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar.	90,65	92,871	,399	,873
Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa.	89,60	84,884	,585	,868
Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlo a resolver los problemas presentados.	91,15	95,818	,029	,880
Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa.	91,00	81,789	,992	,858
Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo.	91,50	85,211	,736	,864
En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo.	90,70	93,484	,689	,873

Las personas con las cuales usted labora son flexibles para aceptar y convivir con las diferencias propias de cada trabajador.	91,15	89,503	,711	,868
Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo.	89,70	93,484	,689	,873
Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área.	90,65	92,871	,399	,873
Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese.	89,85	106,976	-,569	,901
Usted se considera una persona responsable en su trabajo	88,75	96,513	,000	,877
Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo.	89,25	99,039	-,273	,884
Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados.	90,70	93,484	,689	,873
Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa.	90,55	86,892	,805	,865
Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busca nuevas maneras de resolver los problemas.	89,15	89,503	,711	,868

De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar.	90,15	89,503	,711	,868
Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa.	88,80	96,905	-,100	,878
Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora.	90,10	86,516	,884	,864
Usted llega puntual a su puesto de trabajo.	89,70	103,274	-,382	,897
Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo.	91,00	82,947	,904	,860
Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo.	90,65	90,555	,676	,869
Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa.	88,75	96,513	,000	,877
Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbres y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo.	88,75	96,513	,000	,877
Usted se considera una persona honesta en el trabajo.	88,75	96,513	,000	,877
Usted cree que los jefes de área mantienen un	91,05	84,682	,943	,861

clima motivacional entre sus trabajadores dentro de su empresa.				
Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo.	90,65	91,608	,816	,870
Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.	90,70	93,484	,689	,873
Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores.	91,05	84,682	,943	,861
Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora.	90,10	86,516	,884	,864
Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora.	90,95	90,050	,453	,872
Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita.	90,70	93,484	,689	,873
Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo.	89,95	88,892	,374	,875

Nota. Resultados de la Prueba Piloto 2021.

Los resultados obtenidos con el programa SPSS 25.0 se tienen en la tabla 4, en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de: ALFA-CRONBACH. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia del instrumento aplicado y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo, la ecuación realizada fue:

$$\alpha = \frac{N \bar{p}}{1 + \bar{p} (N - 1)}$$

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de confiabilidad.

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación, hallamos el siguiente resultado:

- Alfa de Cronbach: 0,876
- N de elementos: 36

Interpretación: El resultado obtenido de 0,876 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a la comunidad de Catahuasi - Yauyos pertenecientes a la prueba piloto en la cual se evaluó la satisfacción en la atención recibida

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal que labora en la empresa le orientó y explicó sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad?	83,45	229,418	,833	,971
¿La consulta que usted realizó fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa?	83,65	240,555	,623	,971

¿Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa?	83,00	237,684	,773	,971
¿El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted?	83,60	241,621	,667	,971
¿El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortés frente a sus requerimientos?	83,80	238,800	,981	,970
¿Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida?	82,30	247,484	,343	,972
¿Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de obra a realizar?	82,85	237,713	,898	,970
¿Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad?	83,35	265,397	-,858	,976
A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad.	83,80	241,537	,778	,971
¿Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra?	84,00	252,947	-,074	,973

Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz.	83,00	237,789	,767	,971
El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra.	83,60	227,726	,966	,970
El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud.	83,80	238,800	,981	,970
Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial.	84,65	241,608	,679	,971
Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento.	84,30	215,695	,958	,971
El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su area de trabajo en el horario de oficina señalado.	83,30	246,853	,388	,972
El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindo de manera inmediata la información requerida por usted.	83,85	237,608	,763	,971
Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado.	83,60	224,463	,958	,970
Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo.	83,80	238,800	,981	,970

Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo.	83,75	239,776	,857	,971
Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado.	84,30	231,484	,783	,971
El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente.	83,40	248,463	,244	,973
El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionadas durante la ejecución de la obra.	84,90	248,516	,331	,972
Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostró una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento.	83,85	241,608	,838	,971
El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad.	83,60	227,726	,966	,970
Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa	83,80	238,800	,981	,970

Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo.	83,80	238,800	,981	,970
El personal por el cual fue atendido utilizó el lenguaje adecuado para su mejor comprensión.	83,25	249,039	,252	,973
De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado.	83,50	225,316	,926	,970
Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizó.	83,75	239,039	,909	,971
Usted pudo entablar un diálogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa.	83,75	239,039	,909	,971
Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o trámite presentado a la empresa.	83,90	251,147	,102	,973
Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o trámite requerido por usted	83,85	236,871	,803	,971
El personal de la empresa estaba disponible para	83,55	224,471	,956	,970

repcionar su solicitud o requerimiento				
Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa frente a las consultas emitidas por los usuarios.	83,90	236,621	,858	,970
Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados.	83,20	238,695	,643	,971

Nota. Resultados de la Prueba Piloto 2021.

Los resultados obtenidos con el programa SPSS 25.0 se tienen en la tabla 5, en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de: ALFA-CRONBACH. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia del instrumento aplicado y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo, la ecuación realizada fue:

$$\alpha = \frac{N \bar{p}}{1 + \bar{p} (N - 1)}$$

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de confiabilidad.

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación, hallamos el siguiente resultado:

- Alfa de Cronbach: 0,972
- N de elementos: 36

Interpretación: El resultado obtenido de 0,972 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio.

4.2. OPINIÓN DE EXPERTOS

Tabla 6

Validación de la de investigación de acorde a la opinión de expertos

Evaluador Experto	Grado Académico e Institución donde Labora	Valoración de la Encuesta
Mg. Athenas Anyhela Vazquez Robalino	Magister en economía Personal administrativo bancario	20.00
Mg. Vanessa Diestro Caloretti	Maestra en administración de la educación. Universidad de Huánuco	20.00
Mg. Karina Noya Iñape	Maestra en sistema de protección de los derechos del niño, niña y adolescente frente a la violencia Centro Emergencia Mujer.	20.00
Promedio de la Ponderación		20.00

Nota. Resultados de opinión de los expertos de los instrumentos aplicados – 2021.

Como el valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 20.00 puntos de acuerdo a lo señalado en el cuadro anterior se puede inferir que el instrumento se encuentra dentro de la categoría de excelente ya que se encuentra en el rango de 16 – 20 puntos con lo cual podemos afirmar que es aceptable la propuesta de investigación.

4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos de la investigación ejecutada sobre la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción en los usuarios de la comunidad Santa Rosa de Masisea – Ucayali.

Resultados de la Encuesta

Se aplicó la encuesta al personal administrativo y obrero de la constructora y consultores FALIM E.I.R.L correspondientes a la muestra de estudio, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

Tabla 7

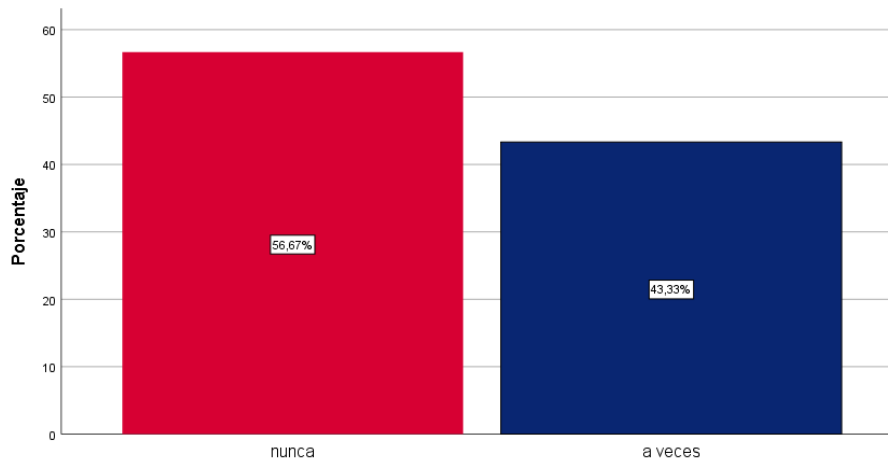
Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	11,3	56,7	56,7
	A Veces	13	8,7	43,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 1

Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 56,67% de los trabajadores de la empresa constructora FALIM E.I.R.L manifestaron que nunca han sido comunicados sobre lo bien o mal de su trabajo, a su vez el 43,33%, manifiesta que a veces ha recibido tal información por parte de sus jefes siendo evidente la falta de comunicación entre ellos.

Tabla 8

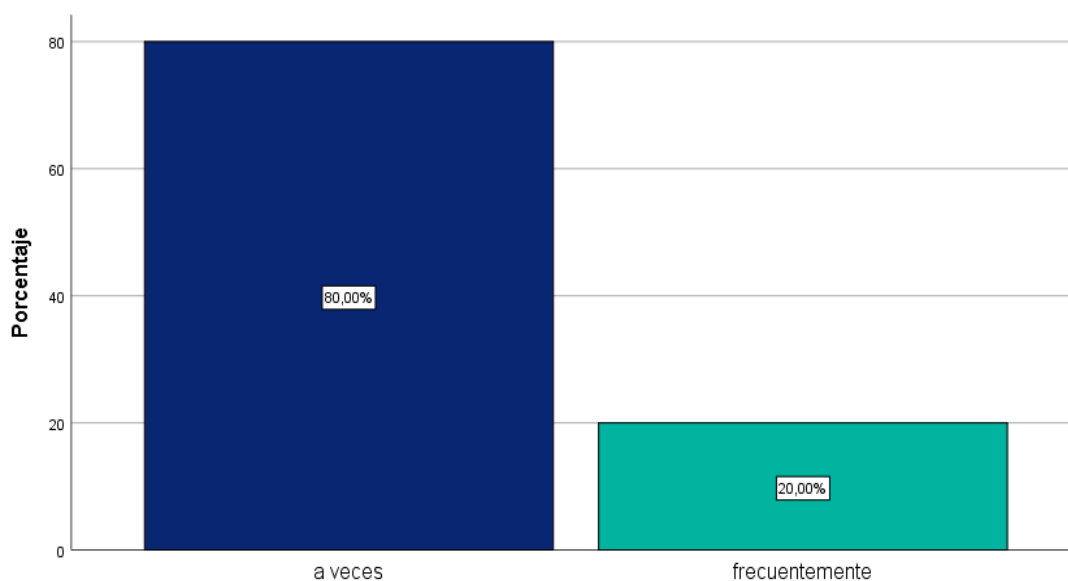
Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	24	16,0	80,0	80,0
	frecuentemente	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 2

Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores manifiesta que a veces han apoyado a sus compañeros cuando manifiestan tener algún problema, que el 20% expreso que frecuentemente suele realizar dicha acción.

Tabla 9

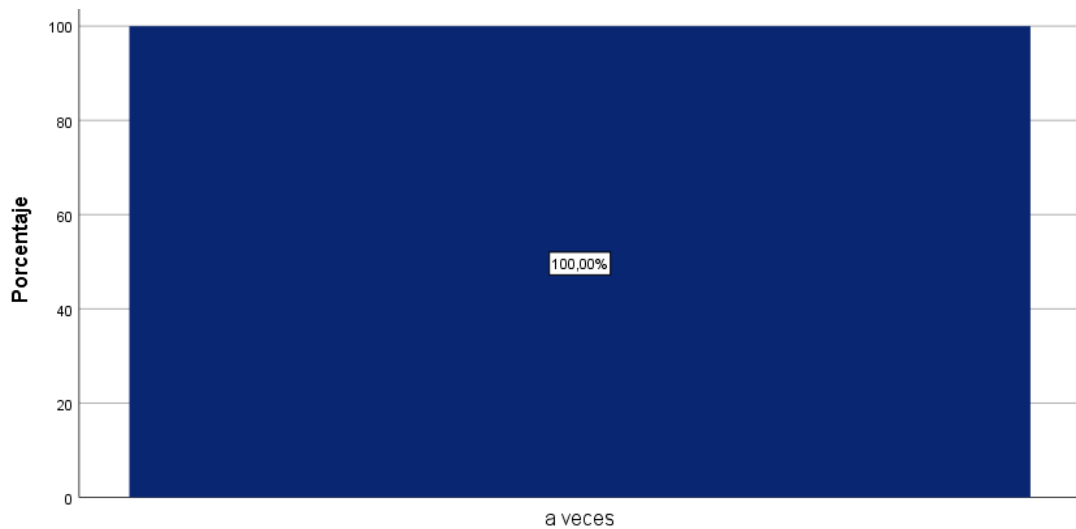
Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 3

Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores de la empresa manifiesta que a veces han sido tolerantes cuando las cosas no están perfectas en sus puestos de trabajo.

Tabla 10

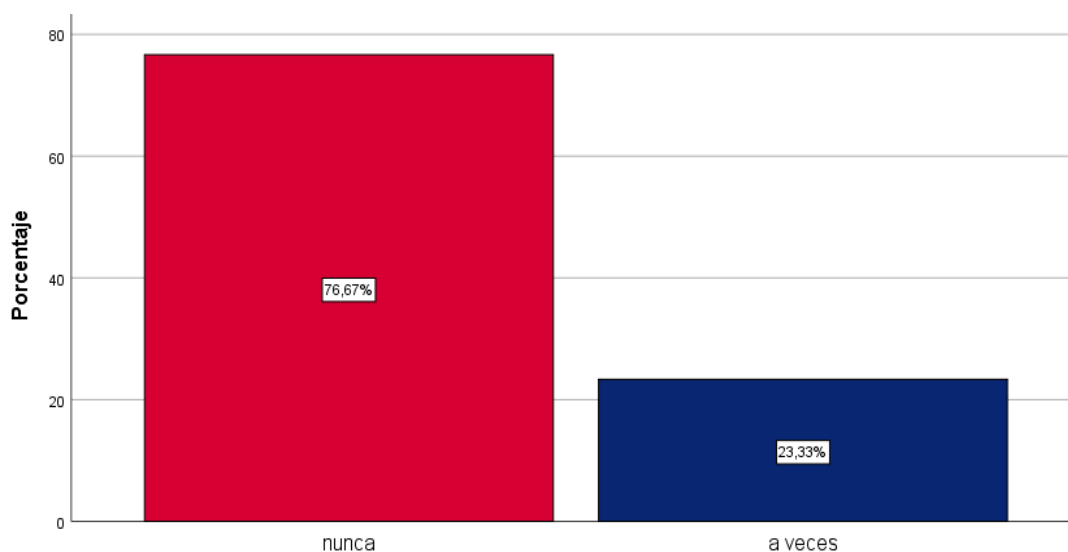
Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	A Veces	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 4

Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que nunca su jefe inmediato les ha brindado con anticipación la información necesaria para realizar sus actividades laborales, mientras que el 23,33% a veces han recibido dicha información anticipada, mostrando ello que la comunicación entre los empleados y los jefes de oficina es bajo generando quizá ello falta de información que se ve reflejado en el desempeño laboral.

Tabla 11

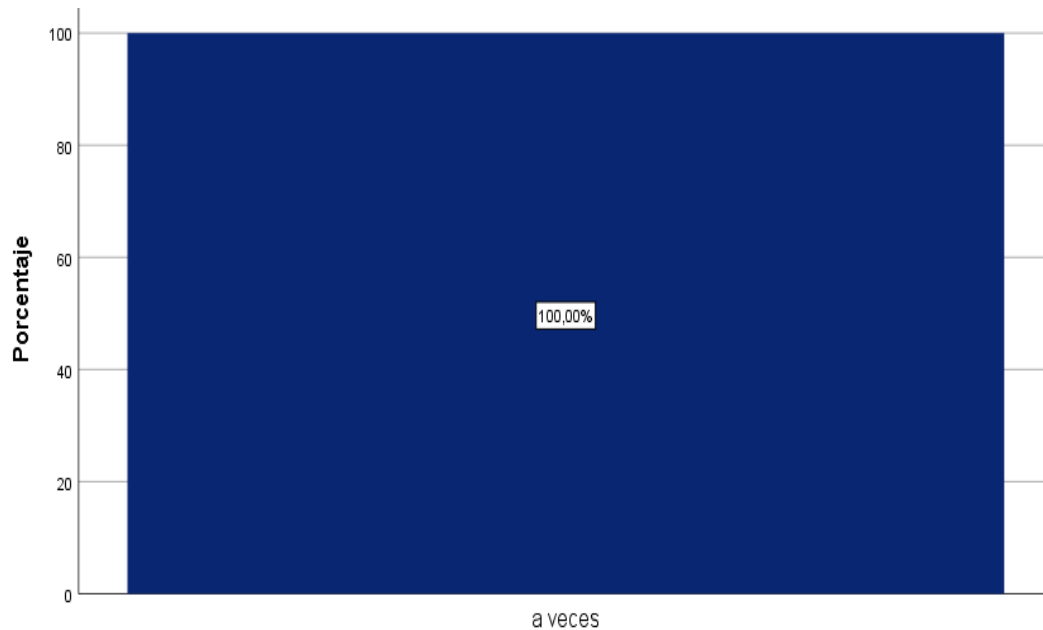
Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 5

Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces su contribución dentro de la empresa ha jugado un papel importante mostrándose así que los trabajadores no valoran las actividades que realizan dentro de la empresa.

Tabla 12

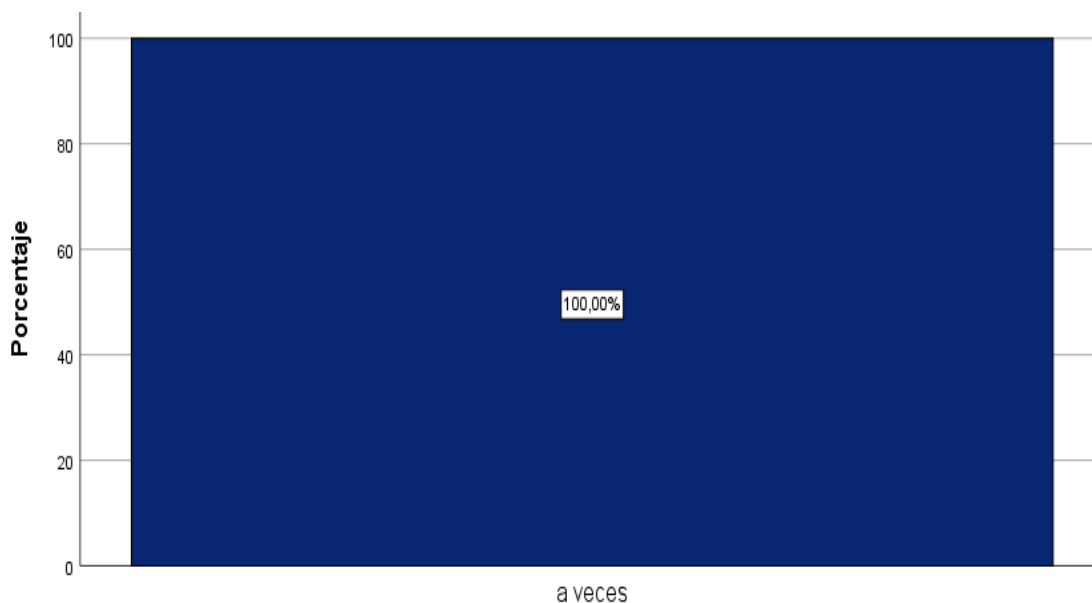
Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlos a resolver los problemas presentados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 6

Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlos a resolver los problemas presentados



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores a veces manifiesta que cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de la otra oficina se suma de manera espontánea para ayudarlos a resolver dicho conflicto.

Tabla 13

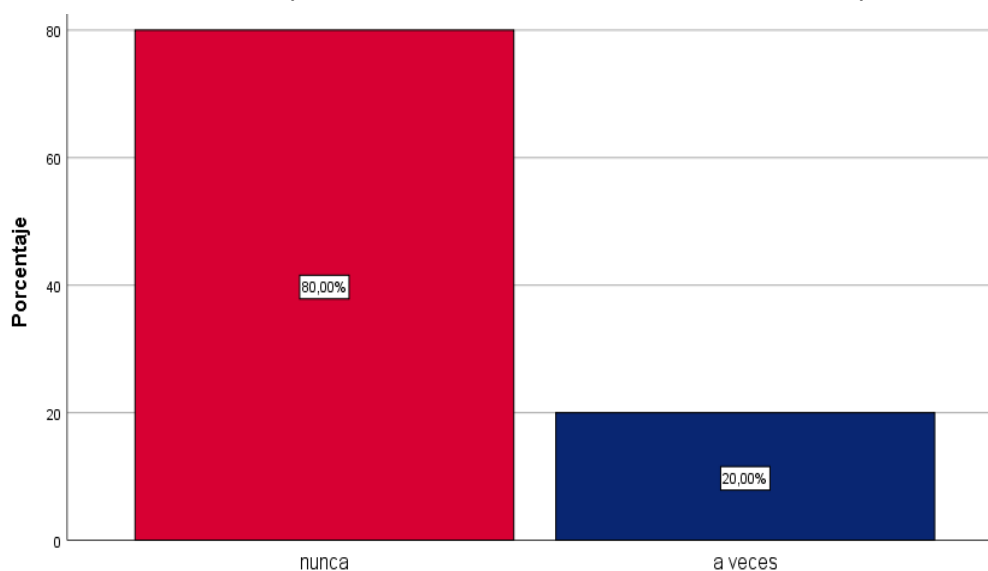
Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16,0	80,0	80,0
	A Veces	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 7

Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores nunca han podido enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de la empresa, mientras que el 20% a veces ha superado de manera adecuada las diferentes circunstancias presentadas en su puesto laboral, con lo cual observamos que esto podría estar relacionado con la poca tolerancia a los cambios como así lo demuestran los resultados de la tabla 10.

Tabla 14

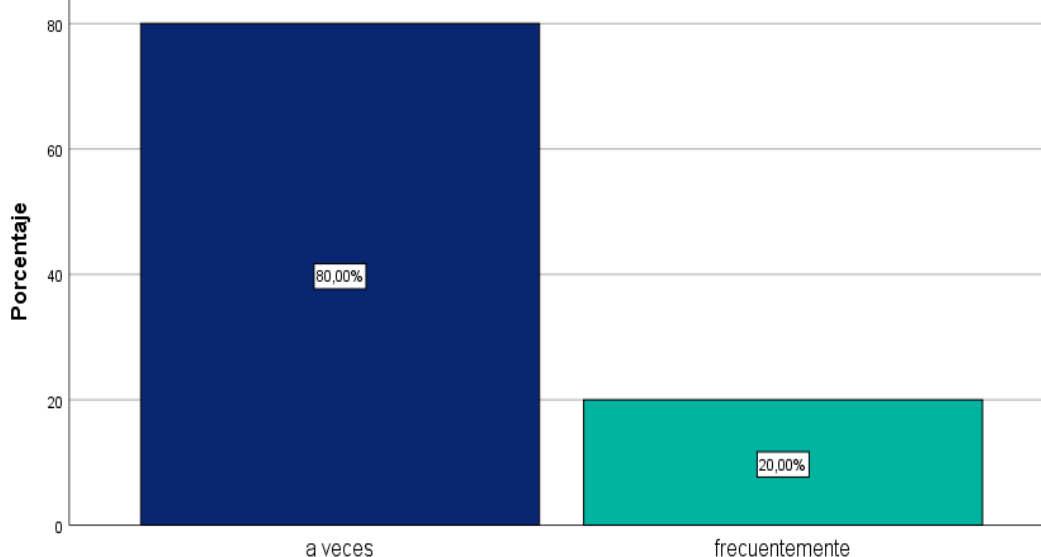
Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	24	16,0	80,0	80,0
	Frecuentemente	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 8

Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores manifiesta que a veces se han tomado en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un determinado trabajo, mientras que el 20% frecuentemente ha creído que se ha tomado en cuenta sus sugerencias respecto a ello, con lo cual se refuerza lo mostrado en la tabla 8 donde existe una baja comunicación entre el jefe y los empleados.

Tabla 15

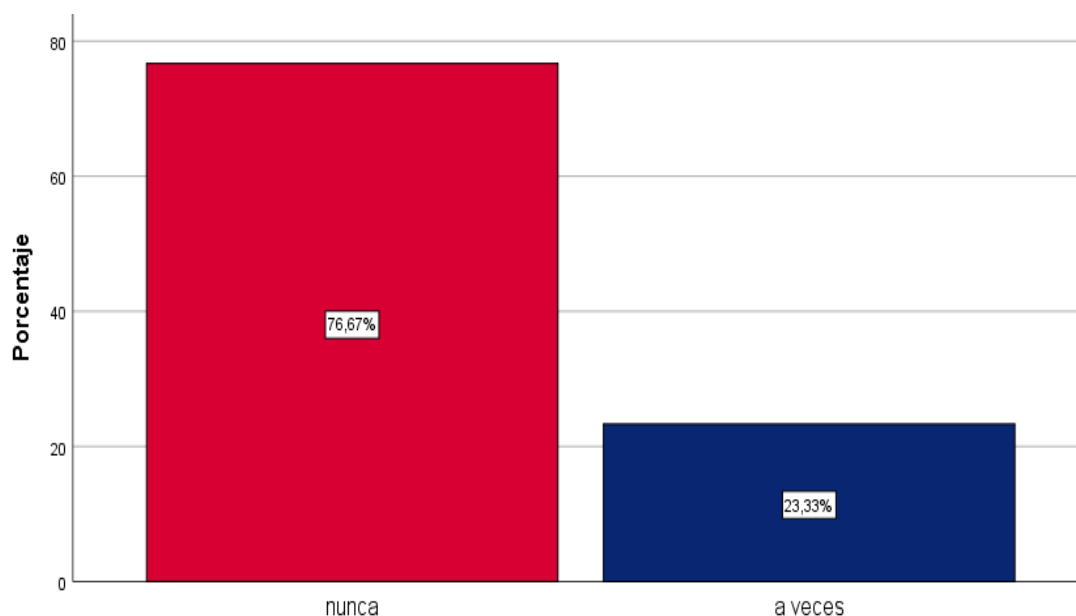
En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	A Veces	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 9

En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que nunca existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo, mientras que el 23,33% muestran que a veces ello podría estar suscitándose.

Tabla 16

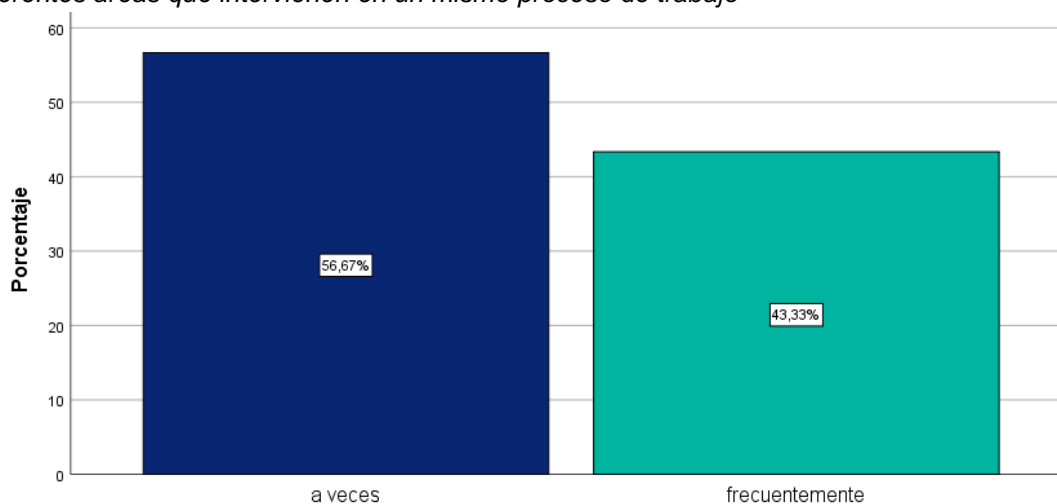
Las personas con las cuales usted labora tienen una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	17	11,3	56,7	56,7
	Frecuentemente	13	8,7	43,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 10

Las personas con las cuales usted labora tienen una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 56,67% de los trabajadores manifiesta que a veces las personas con las cuales labora son flexibles para aceptar y convivir con las diferencias propias de cada colega, mientras que el 43,33% muestran que sus compañeros de trabajo frecuentemente son tolerantes a las diferencias de los demás, ello podría estar generando la poca comunicación dentro de la empresa

Tabla 17

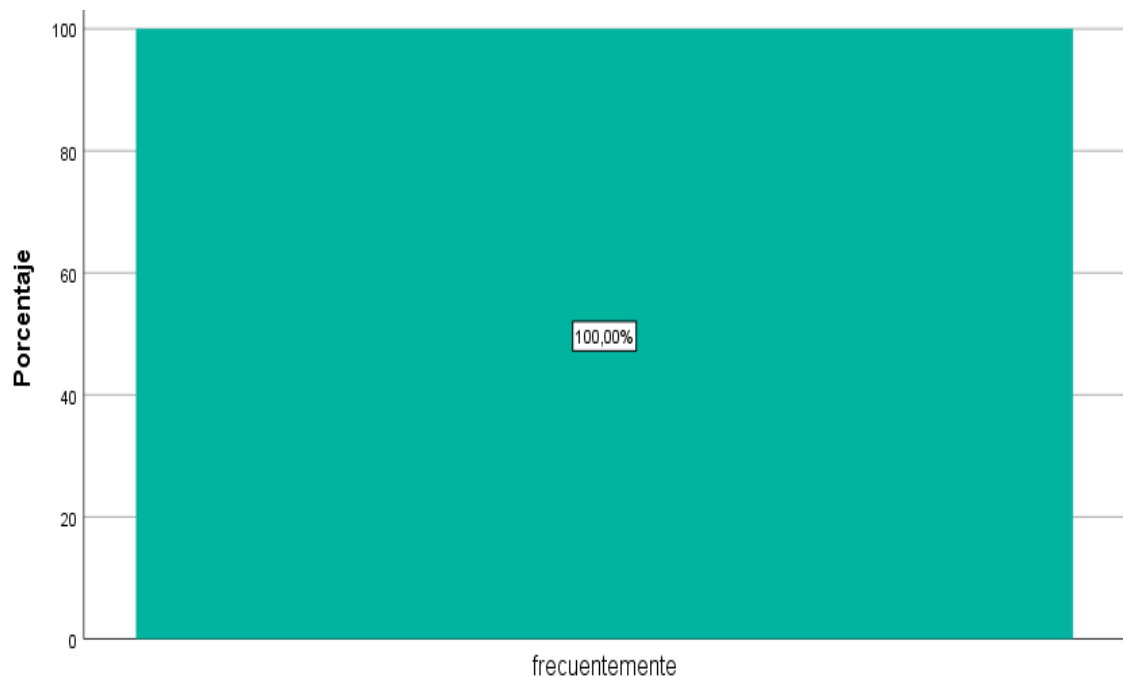
Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 11

Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente cumplen a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo.

Tabla 18

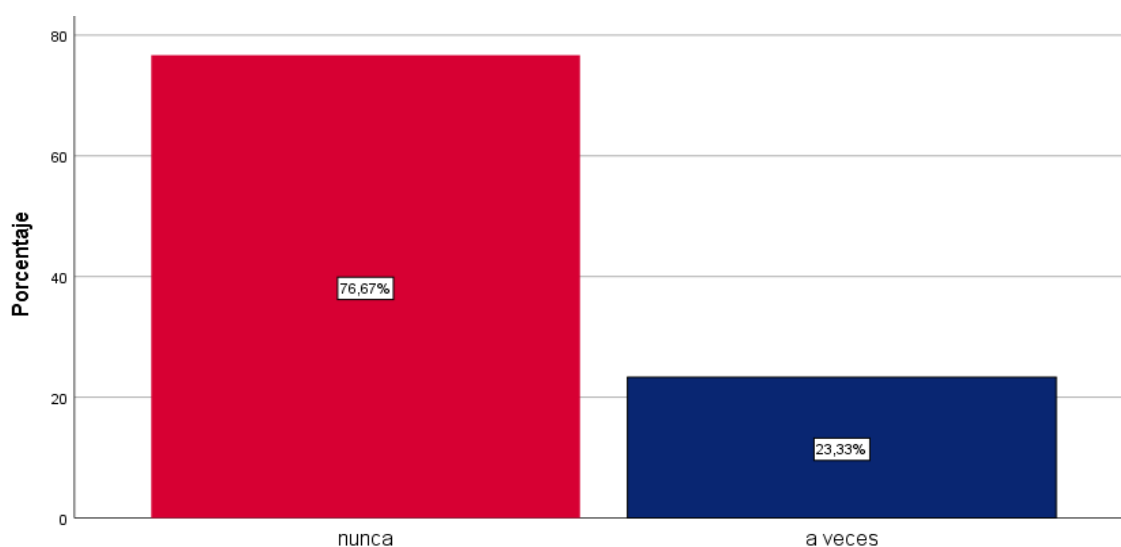
Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	A Veces	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 12

Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que nunca su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área, mientras que el 23,33% muestran que a veces han sido orientados por sus respectivos jefes logrando quizá así culminar las metas y objetivos trazados por sus respectivas oficinas como lo muestra la tabla 16.

Tabla 19

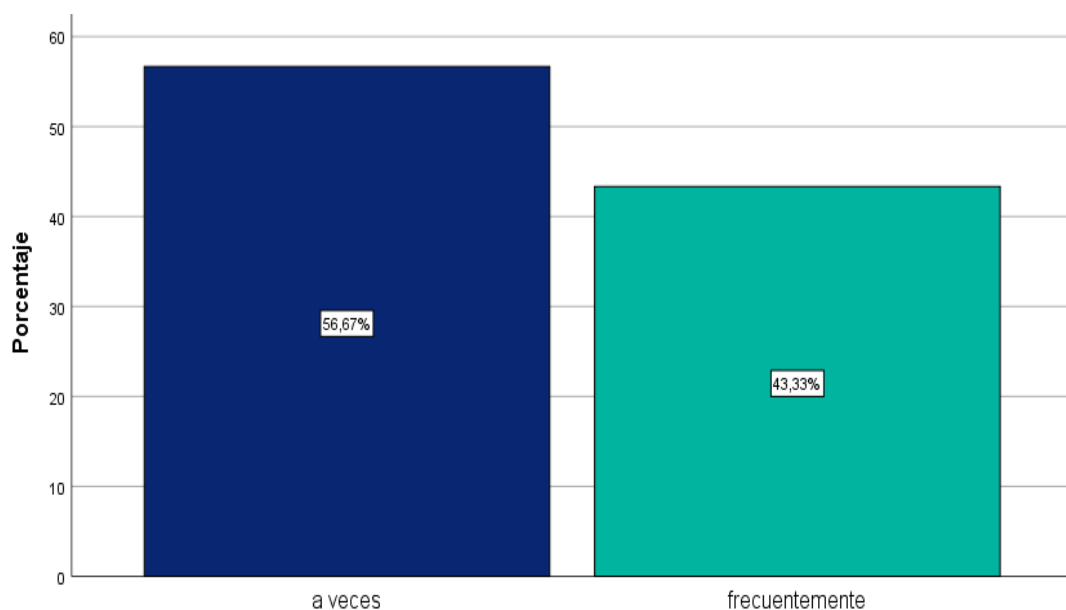
Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	17	11,3	56,7	56,7
	Frecuentemente	13	8,7	43,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 13

Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 56,67% de los trabajadores manifiesta que a veces poseen la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese, mientras que el 43,33% muestran que frecuentemente están con la apertura a adquirir nuevos aprendizajes.

Tabla 20

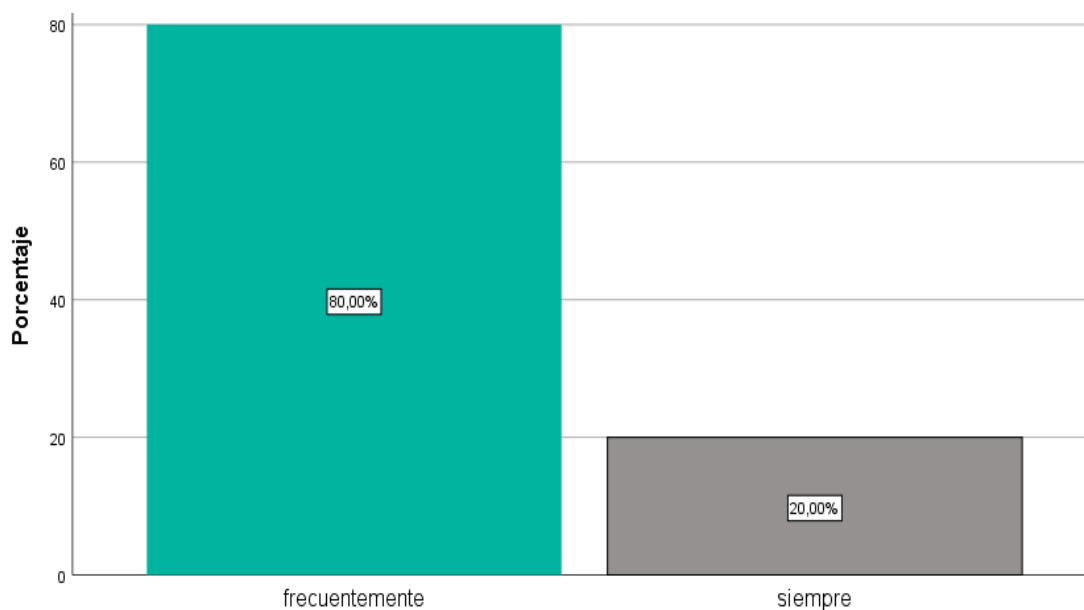
Usted se considera una persona responsable en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	24	16,0	80,0	80,0
	Siempre	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 14

Usted se considera una persona responsable en su trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores de la constructora manifiesta que frecuentemente han sido responsables en ejecutar su trabajo mientras que el 20% siempre ha cumplido con ello.

Tabla 21

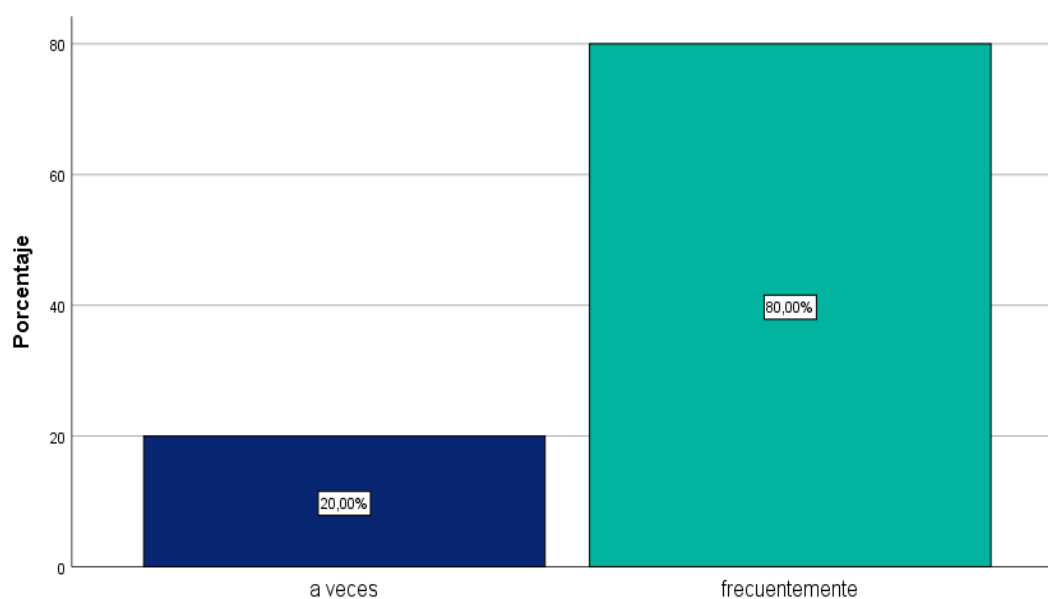
Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	4,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	24	16,0	80,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 15

Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente cumplen de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo, mientras que el 20% a veces cumplen a cabalidad con sus obligaciones.

Tabla 22

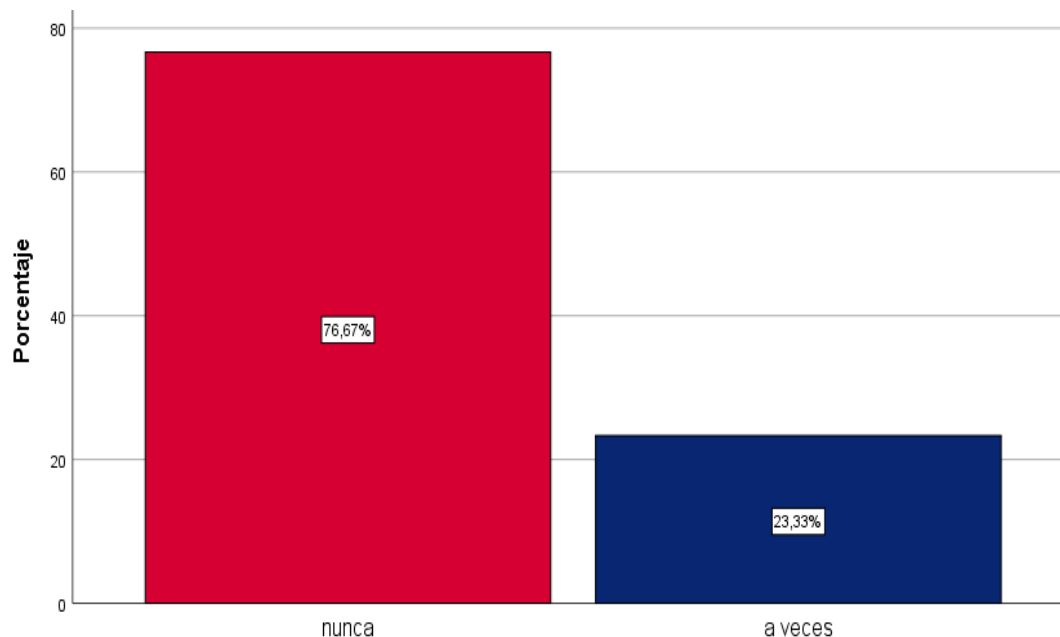
Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	A Veces	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 16

Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que nunca creen que en la empresa donde trabajan se toman en cuenta sus intereses, mientras que el 23,33% a veces lo creen así.

Tabla 23

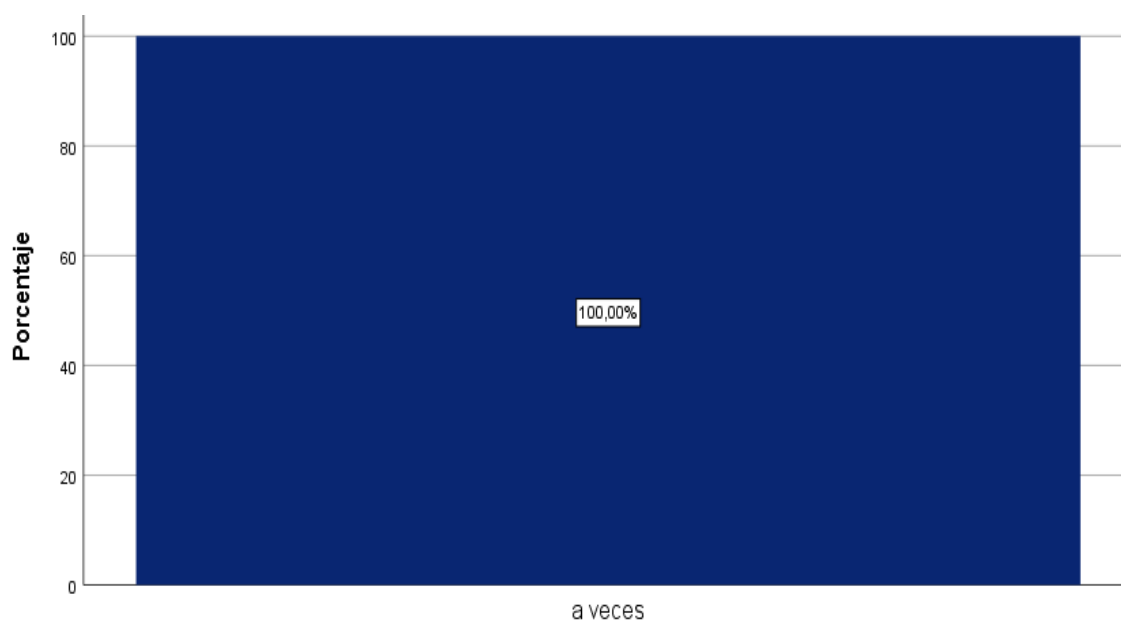
Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 17

Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces es flexible con su horario de trabajo si se diera algún imprevisto de última hora.

Tabla 24

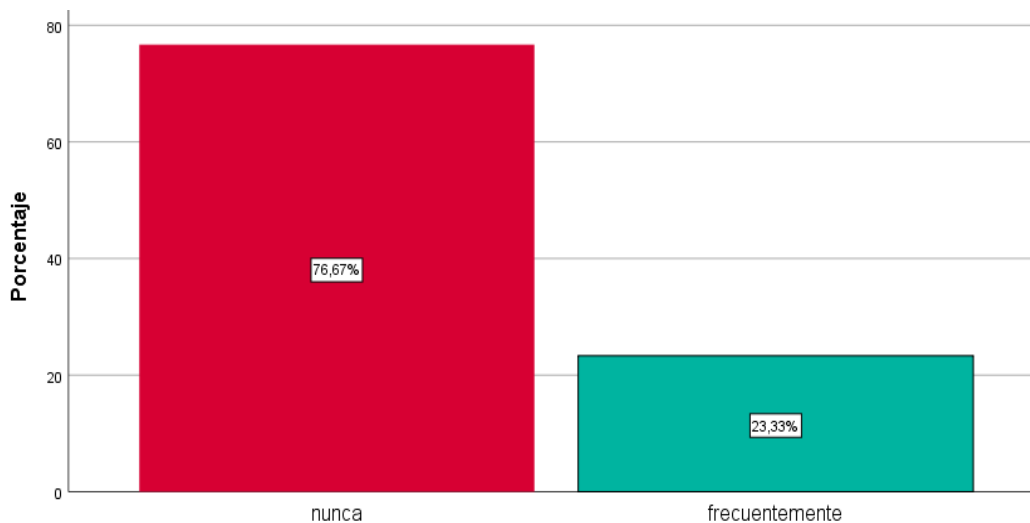
Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busco nuevas maneras de resolver los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	Frecuentemente	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 18

Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busco nuevas maneras de resolver los problemas



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que nunca que se han presentado dificultades en el trabajo ha estado abierto a las ideas de los demás, y ha buscado nuevas maneras de resolver los problemas, mientras que el 23,33% frecuentemente ha realizado dicha acción.

Tabla 25

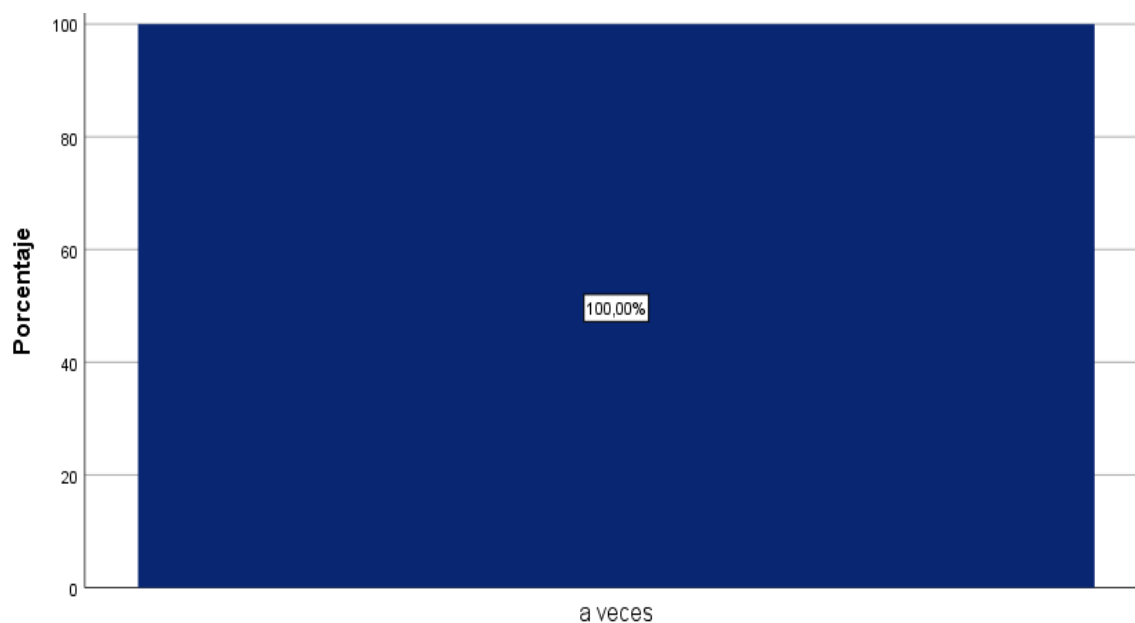
De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 19

De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces ha modificado en algún momento una actitud negativa frente a su trabajo.

Tabla 26

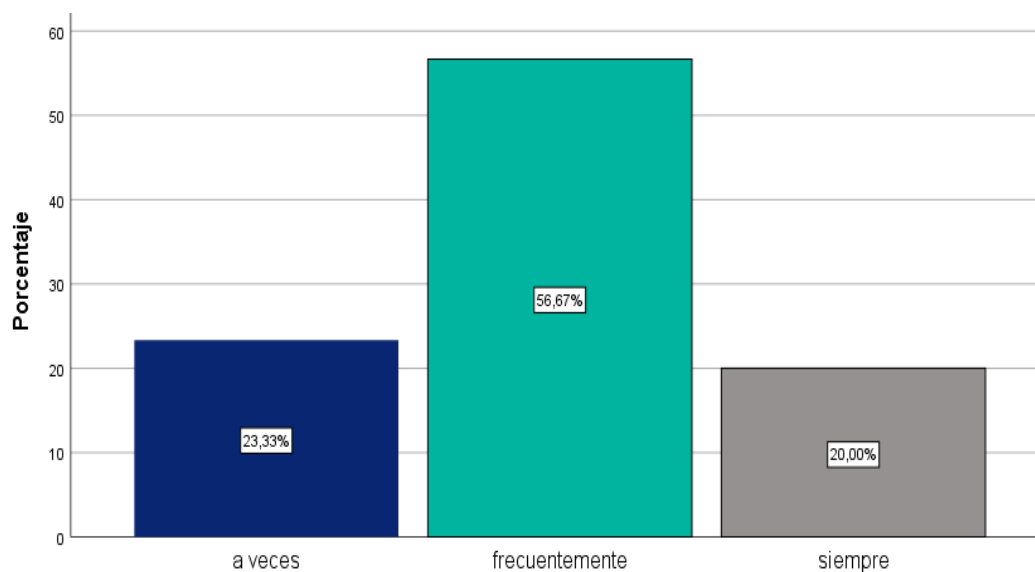
Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	7	4,7	23,3	23,3
	Frecuentemente	17	11,3	56,7	80,0
	Siempre	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 20

Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 56,67% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente han tenido la capacidad de separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar su labor, mientras que el 20% siempre ha realizado ello.

Tabla 27

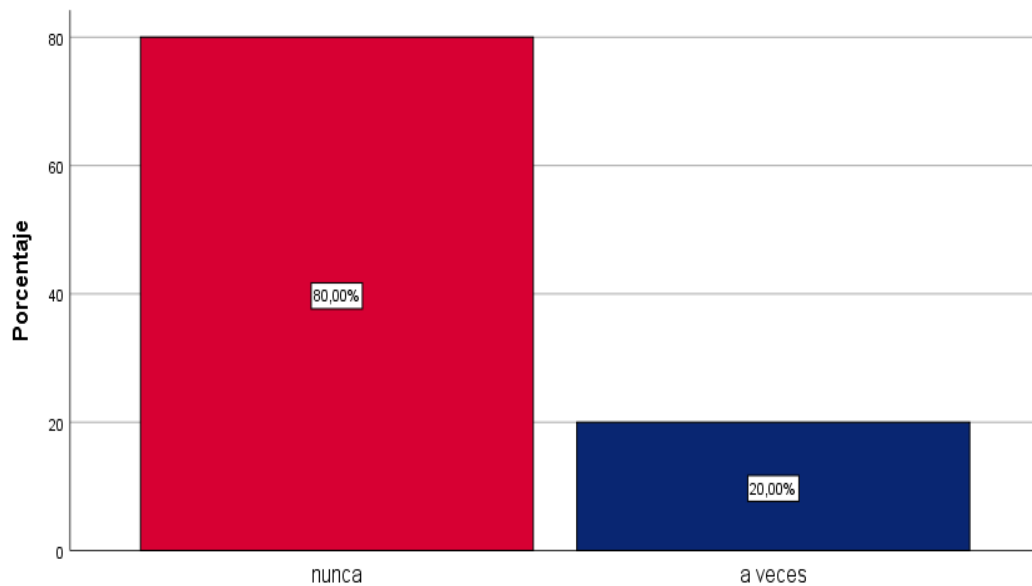
Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16,0	80,0	80,0
	A Veces	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 21

Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores de la empresa manifiesta que nunca tienen la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre su centro de trabajo, mientras que el 20% a veces han expresado sus opiniones y sugerencias en su puesto de trabajo.

Tabla 28

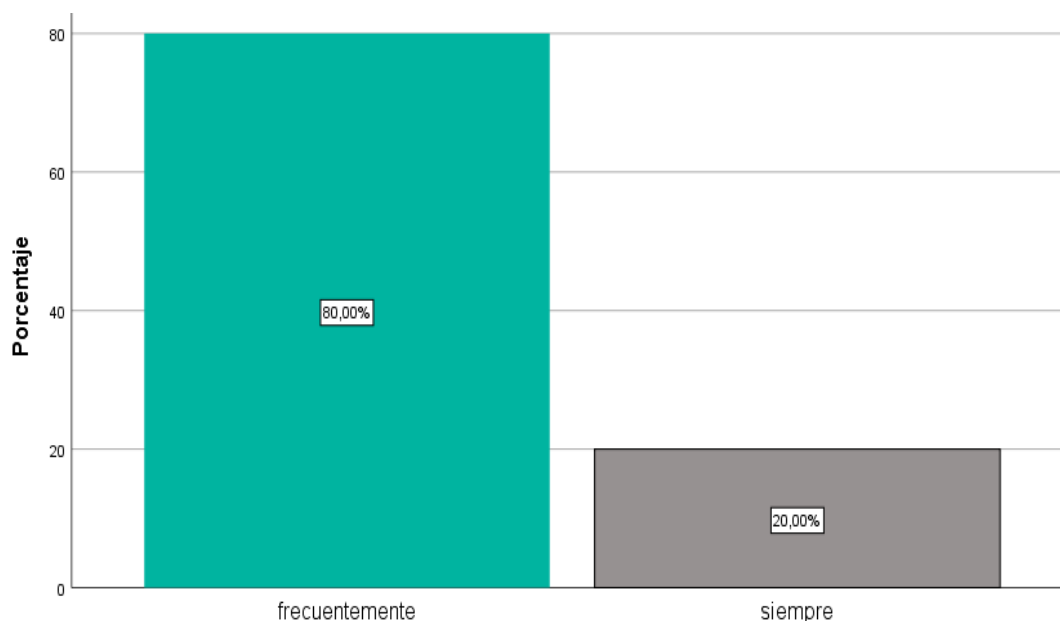
Usted llega puntual a su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	24	16,0	80,0	80,0
	Siempre	6	4,0	20,0	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 22

Usted llega puntual a su puesto de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los trabajadores de la empresa manifiesta que frecuentemente llegan puntual a su centro de trabajo, mientras que el 20,00% siempre llega a la hora indicada por la empresa.

Tabla 29

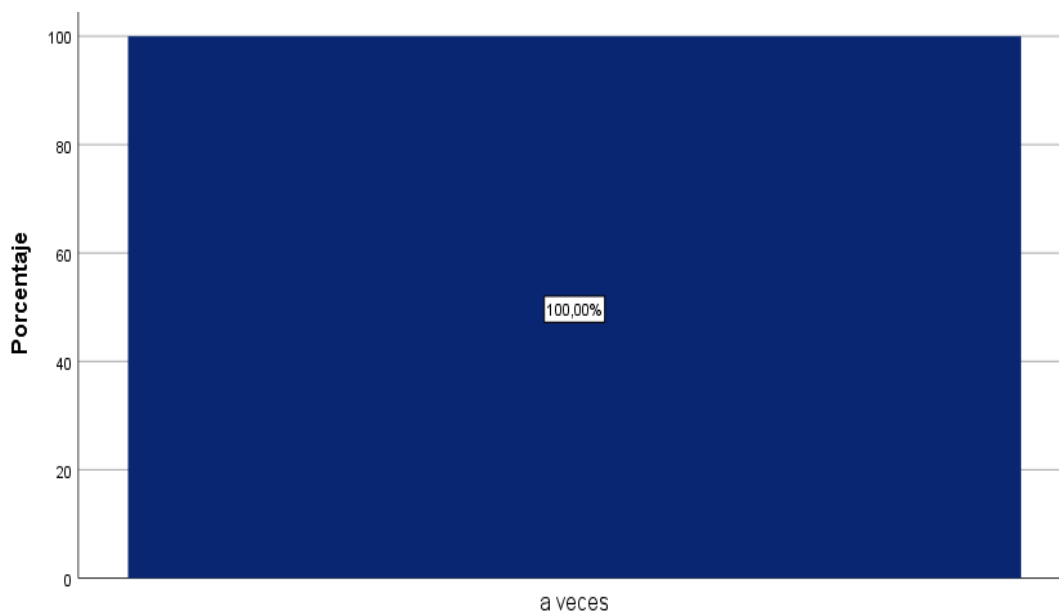
Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 23

Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces han sentido el apoyo de sus jefes cuando tienen alguna dificultad en su trabajo.

Tabla 30

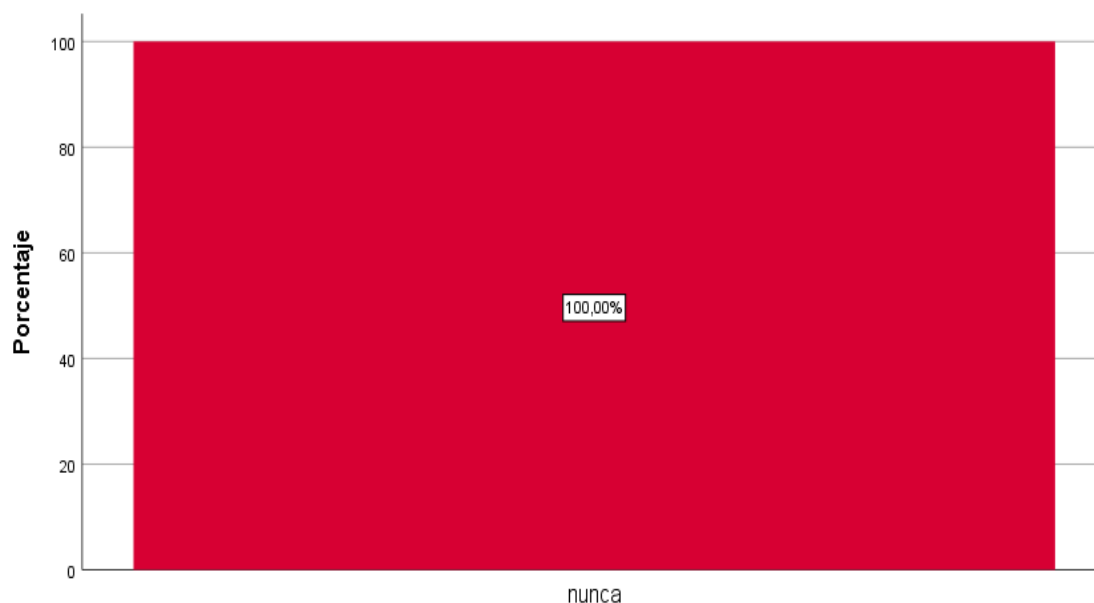
Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 24

Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que nunca las actividades de su centro de trabajo están debidamente distribuidas para cada área de trabajo.

Tabla 31

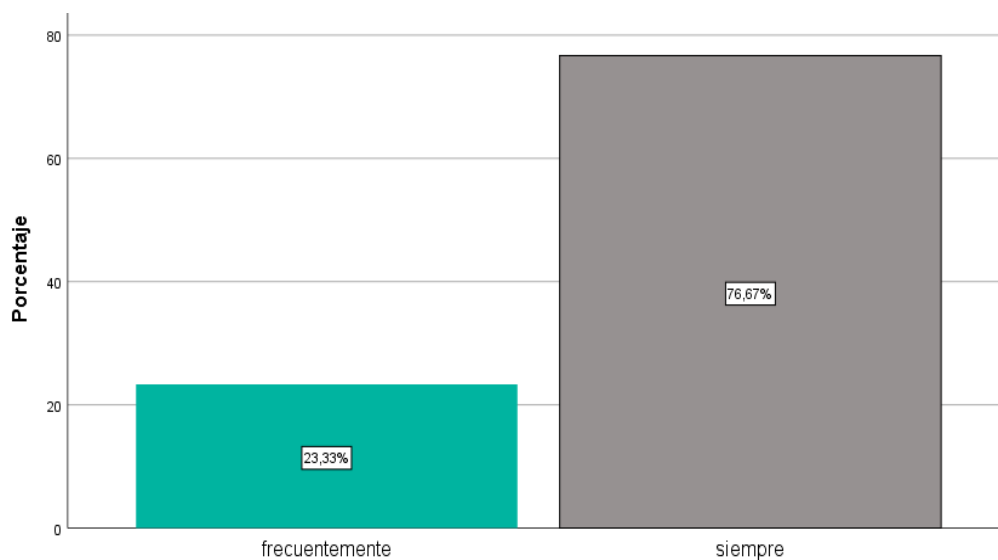
Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	7	4,7	23,3	23,3
	Siempre	23	15,3	76,7	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 25

Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,6% de los trabajadores manifiesta que siempre cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa, mientras que el 23,33% frecuentemente cumple ello.

Tabla 32

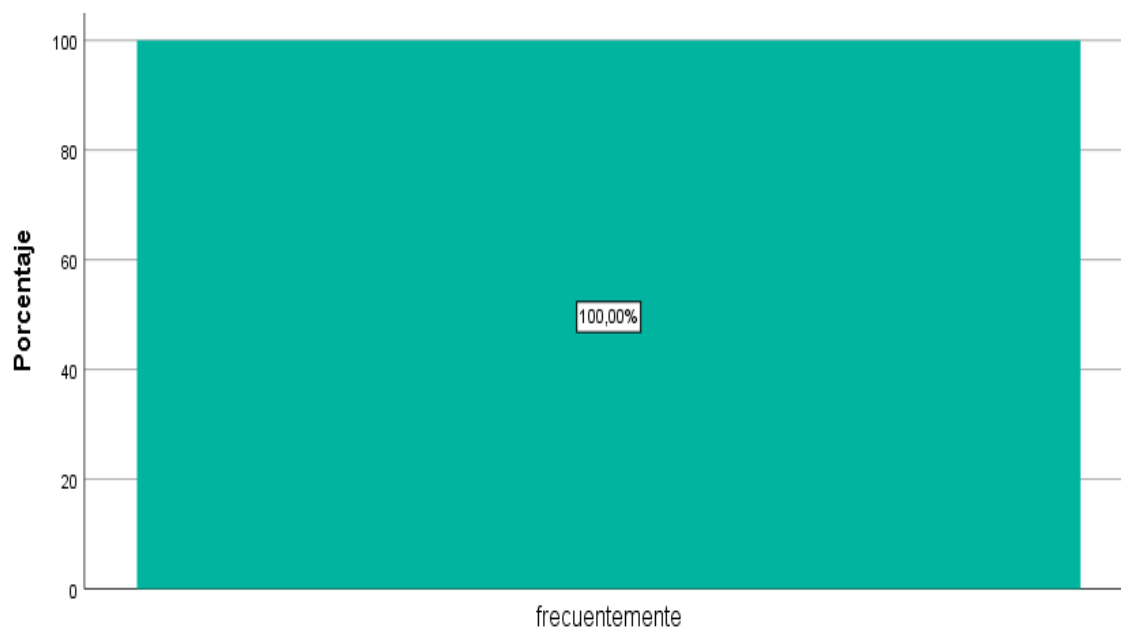
Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbre y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 26

Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbre y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente han sido personas tolerantes que aceptan las emociones, costumbres y hábitos que manifiestan sus demás compañeros de trabajo.

Tabla 33

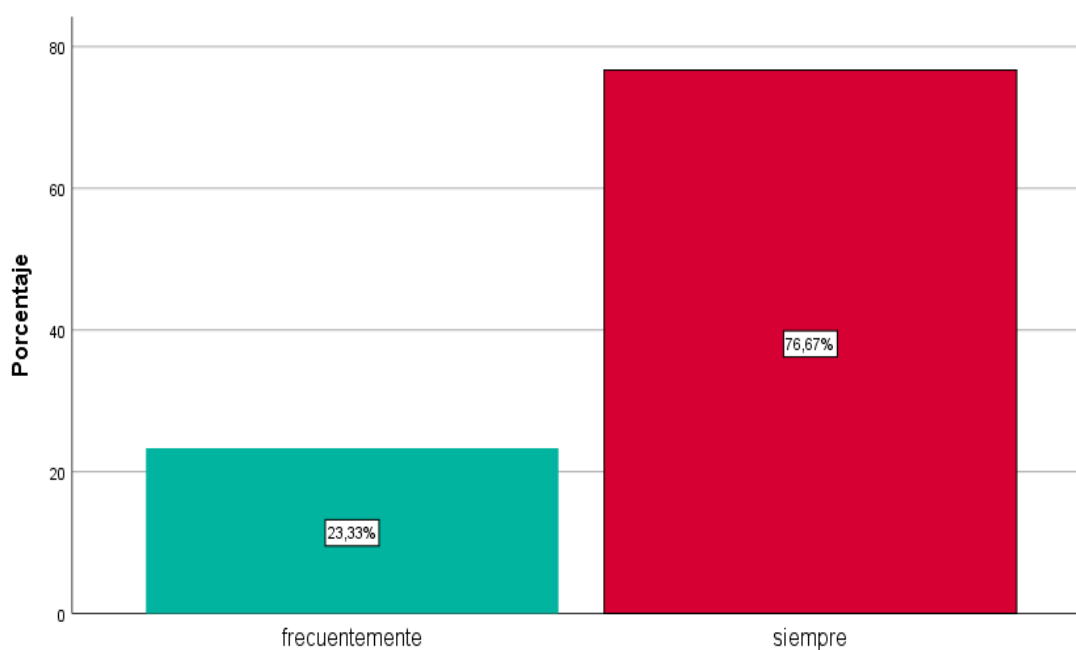
Usted se considera una persona honesta en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	7	4,7	23,3	23,3
	Siempre	23	15,3	76,7	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 27

Usted se considera una persona honesta en el trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 75,57% de los trabajadores de la empresa manifiesta que siempre han sido personas honestas en su trabajo, mientras que el 23,33% frecuentemente manifiesta ello en el trabajo.

Tabla 34

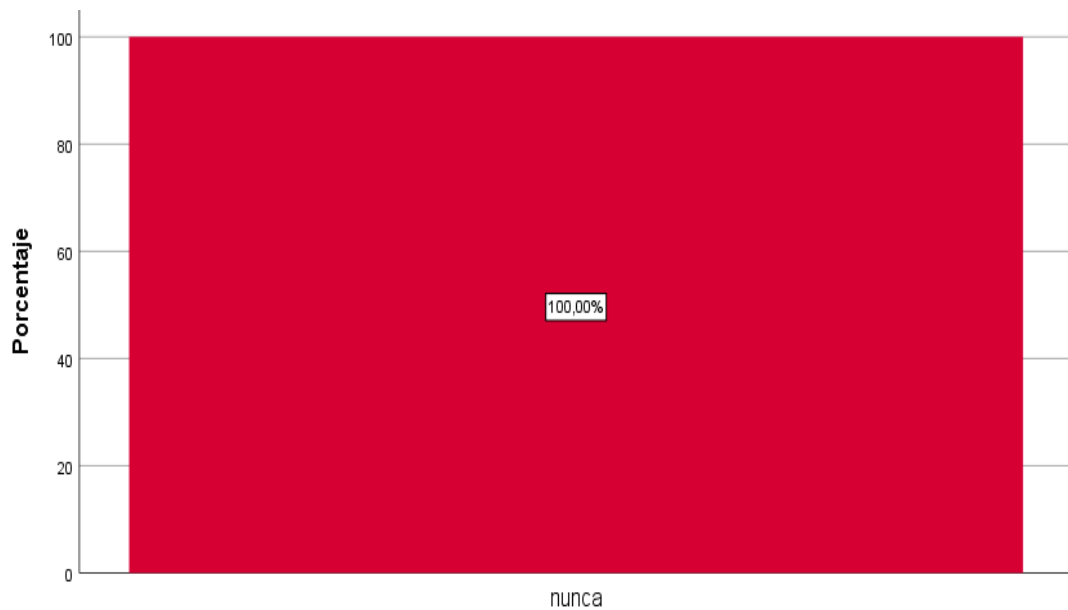
Usted cree que los jefes de área mantienen un clima motivacional entre sus trabajadores dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 28

Usted cree que los jefes de área mantienen un clima motivacional entre sus trabajadores dentro de la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que nunca han percibido que el jefe de área mantenga un clima motivacional en su área de trabajo.

Tabla 35

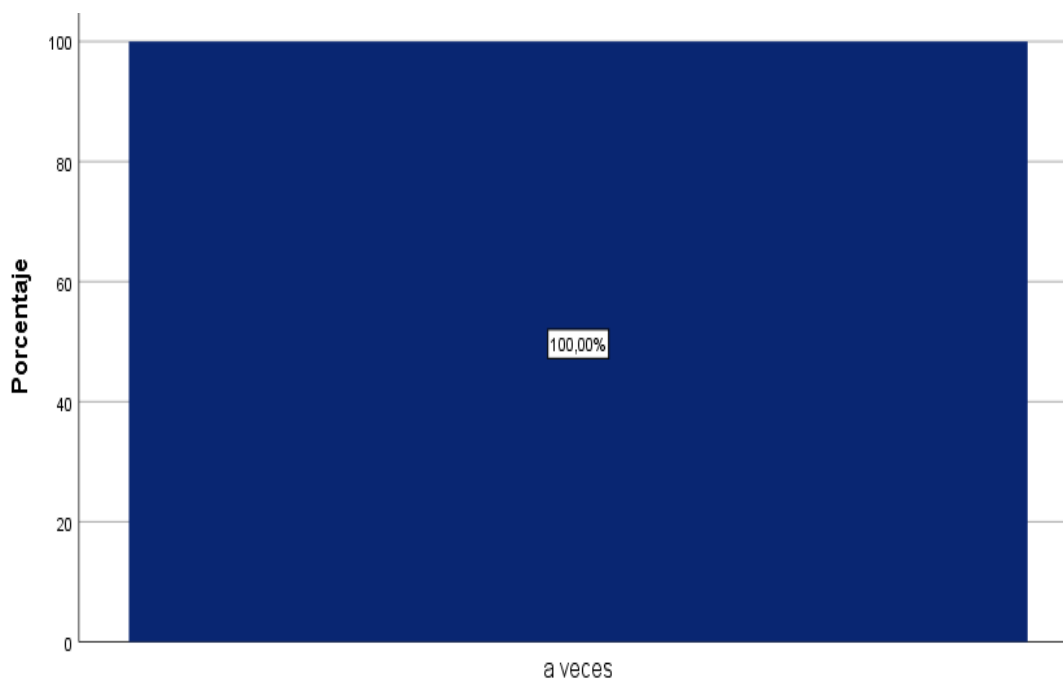
Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 29

Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces creen que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros.

Tabla 36

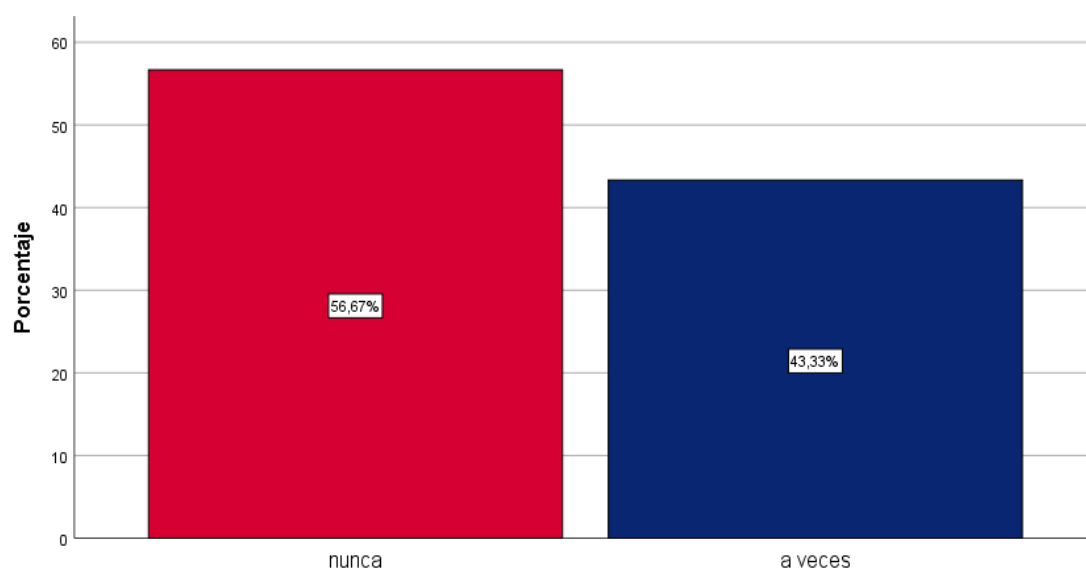
Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	11,3	56,7	56,7
	A Veces	13	8,7	43,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 30

Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 56,67% de los trabajadores de la empresa manifiesta que nunca su jefe les da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades, mientras que el 43,33% a veces piensa ello.

Tabla 37

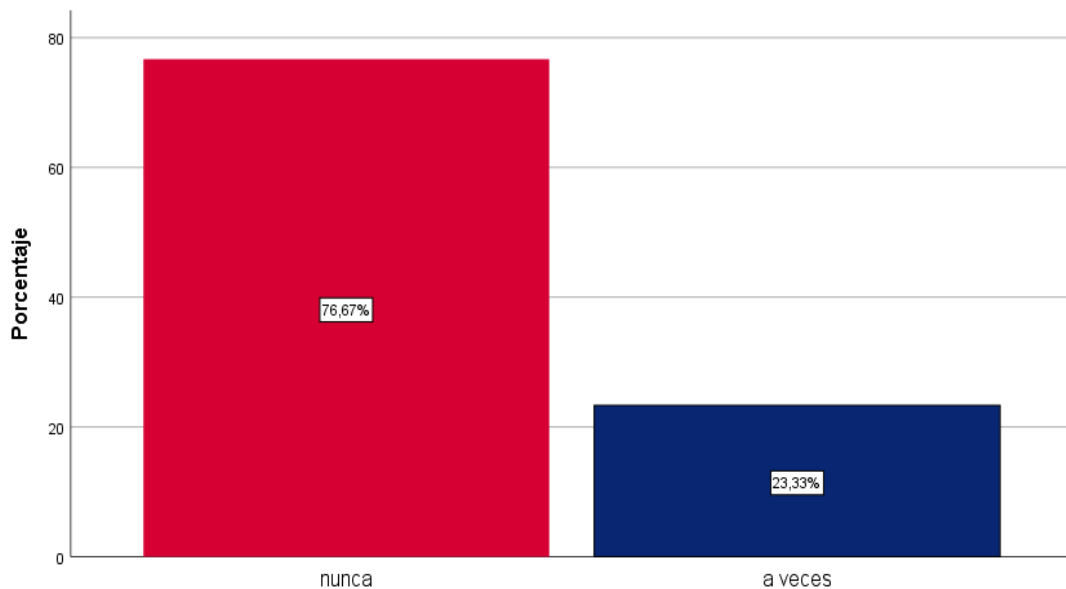
Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	76,7	76,7
	A Veces	7	4,7	23,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 31

Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiestan creer que nunca su jefe los respalda frente a sus superiores, a diferencia del 23,33% que a veces piensa en ello.

Tabla 38

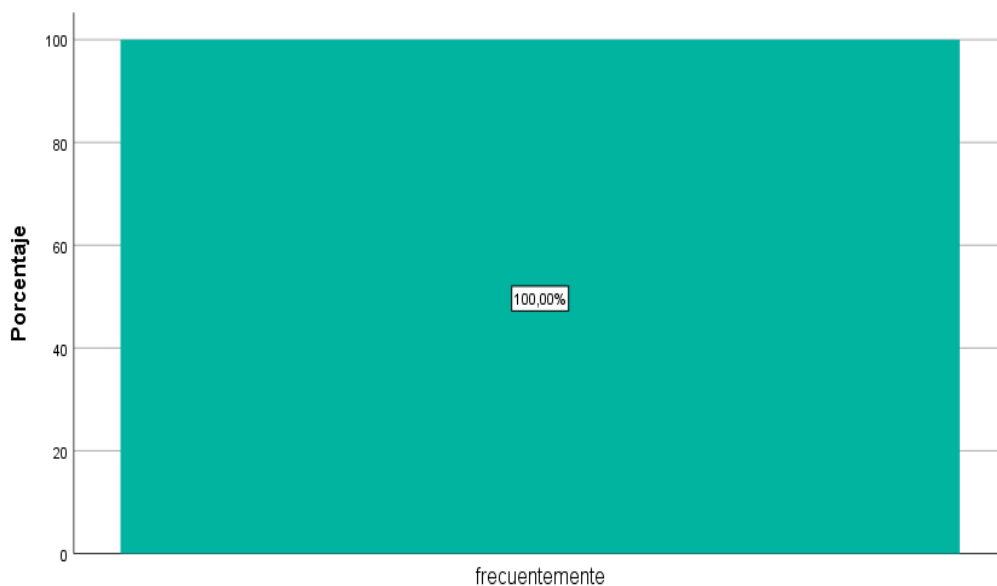
Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	frecuente	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 32

Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa.

Tabla 39

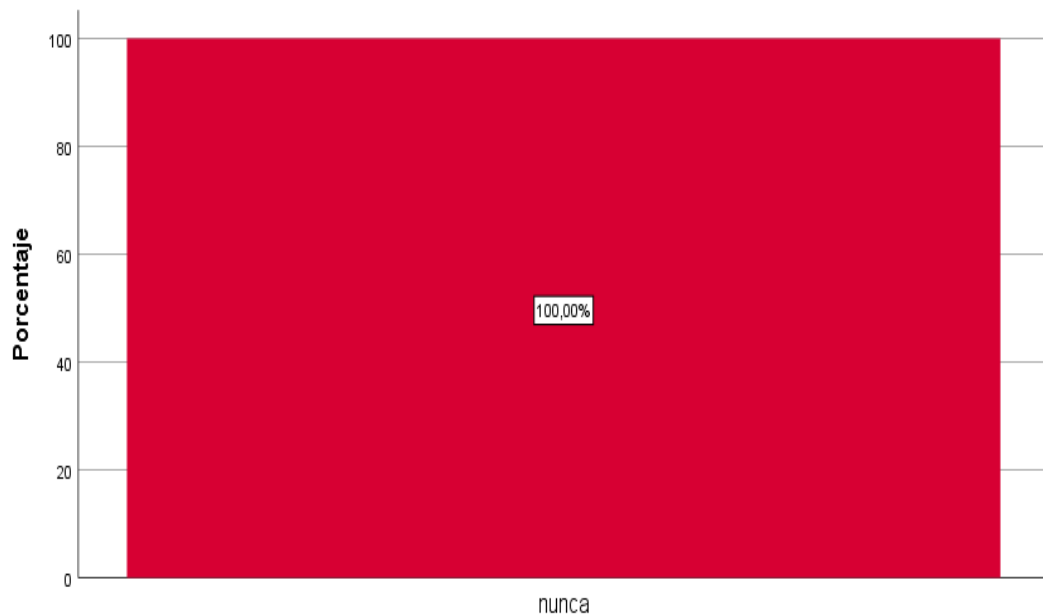
Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 33

Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que nunca han participado en la toma de decisiones dentro de la empresa.

Tabla 40

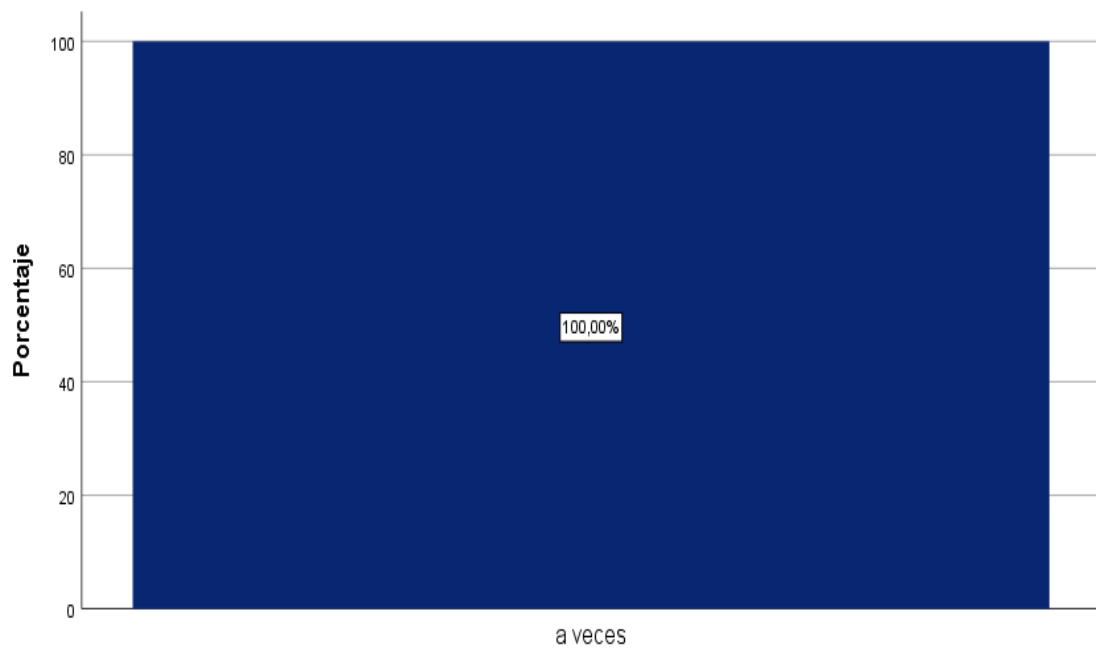
Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 34

Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita.

Tabla 41

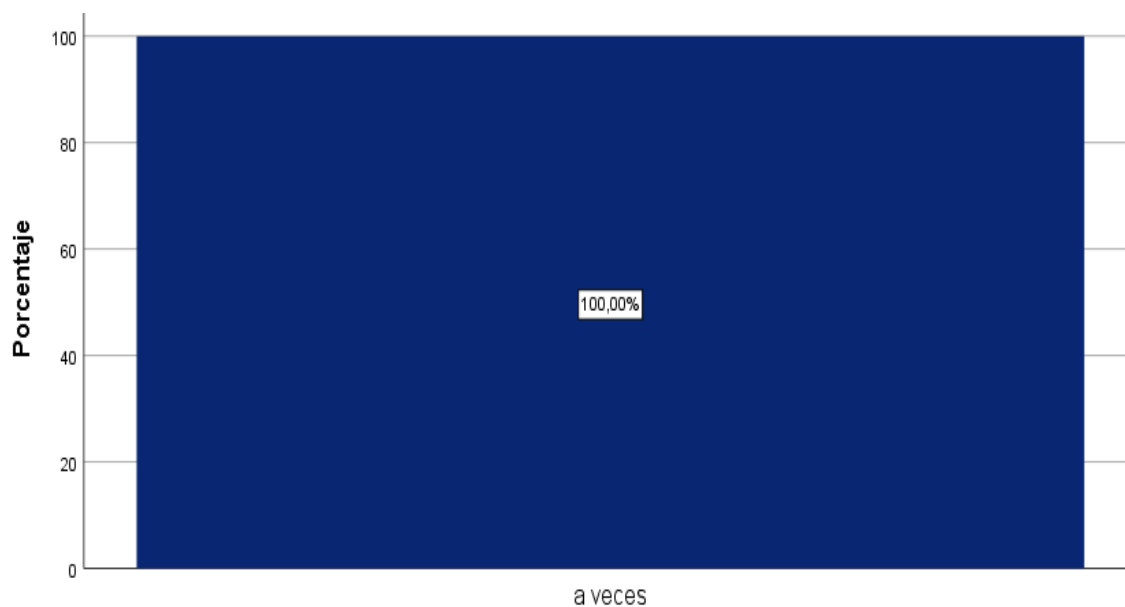
Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	30	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 35

Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores manifiesta que a veces su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que le brindan para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo.

Tabla 42

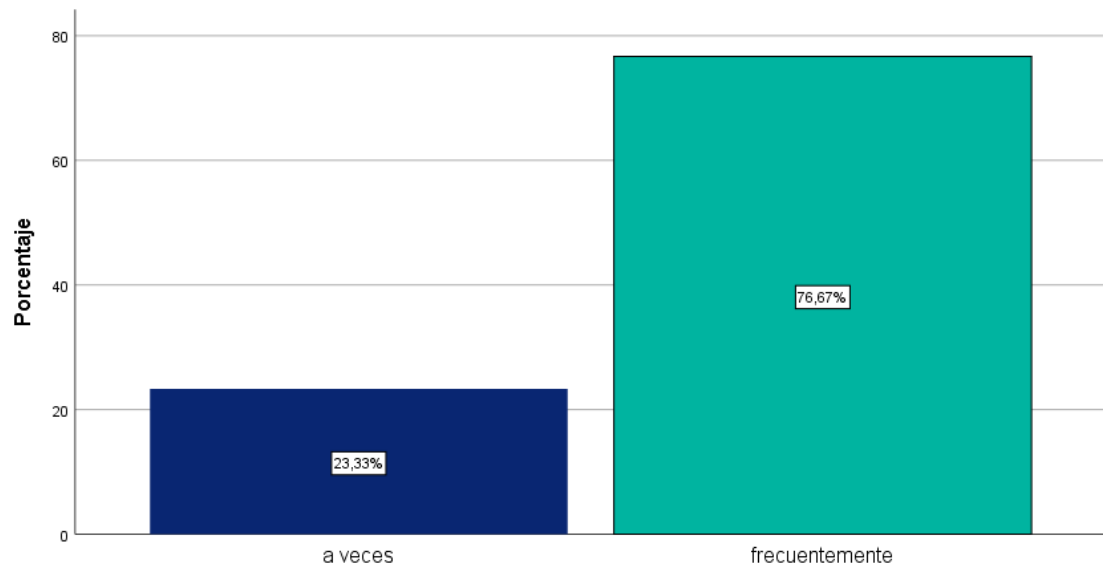
En la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	7	4,7	23,3	23,3
	Frecuentemente	23	15,3	76,7	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 36

En la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre compañeros de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 76,67% de los trabajadores manifiesta que frecuentemente en la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre sus compañeros de trabajo, mientras que el 23,33% manifiestan que a veces han percibido ello en su área.

A continuación, se mostrarán los resultados de la aplicación de la encuesta a los usuarios (Comunidad de Santa Rosa de Masisea - Ucayali) correspondientes a la muestra de estudio, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

Tabla 43

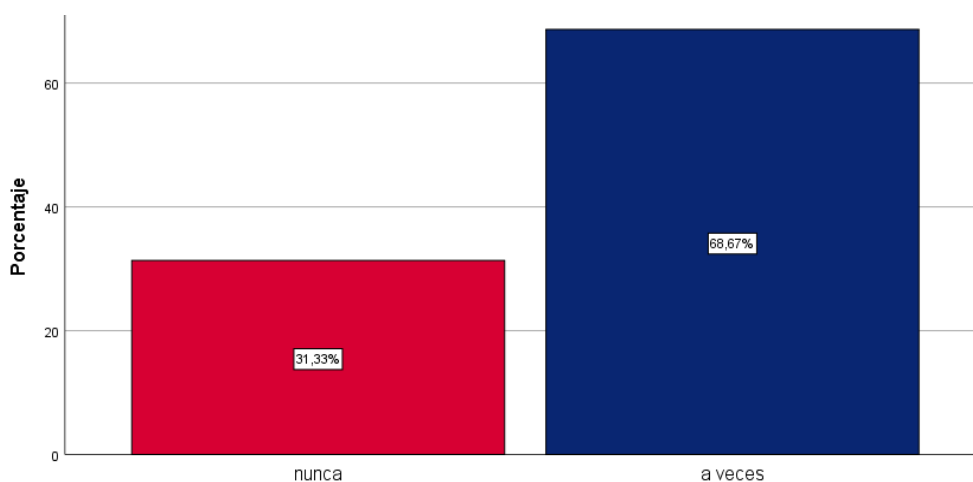
El personal que labora en la empresa le oriento y explico sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	31,3	31,3	31,3
	A Veces	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 37

El personal que labora en la empresa le oriento y explico sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de la población manifiesta que a veces el personal de la empresa por el cual fue atendido le explico y orientó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites a realizar según sus consultas, mientras que el 31,33% manifiestan que nunca tuvieron dicha atención.

Tabla 44

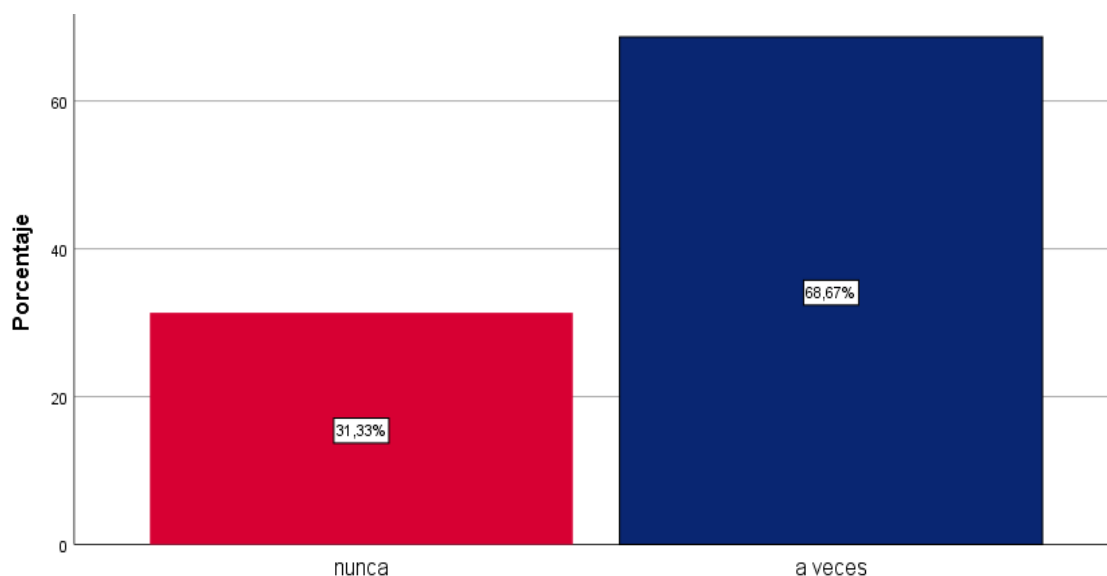
La consulta que usted realizo fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	31,3	31,3	31,3
	A Veces	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 38

La consulta que usted realizo fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los pobladores manifiestan que a veces el trámite o consulta que realizaron fueron atendidos o subsanados de manera rápida por el personal administrativo o docente, mientras que el 31,33% manifiestan que nunca tuvieron dicha resolución por parte del personal que los atendieron.

Tabla 45

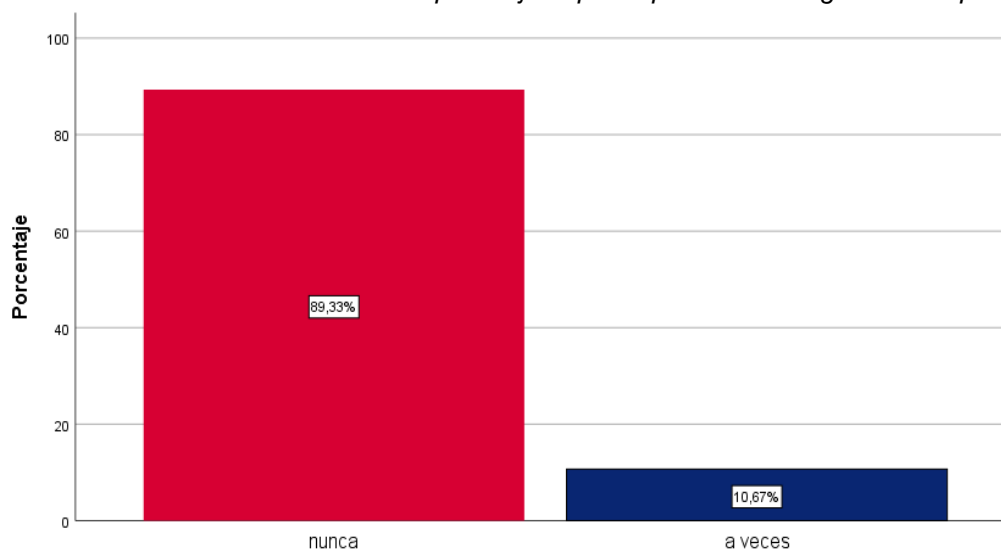
Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 39

Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores manifiestan que nunca la documentación o trámite solicitado fue resuelto en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa, mientras que el 10,67% manifiestan que a veces cumplieron con dicha condición.

Tabla 46

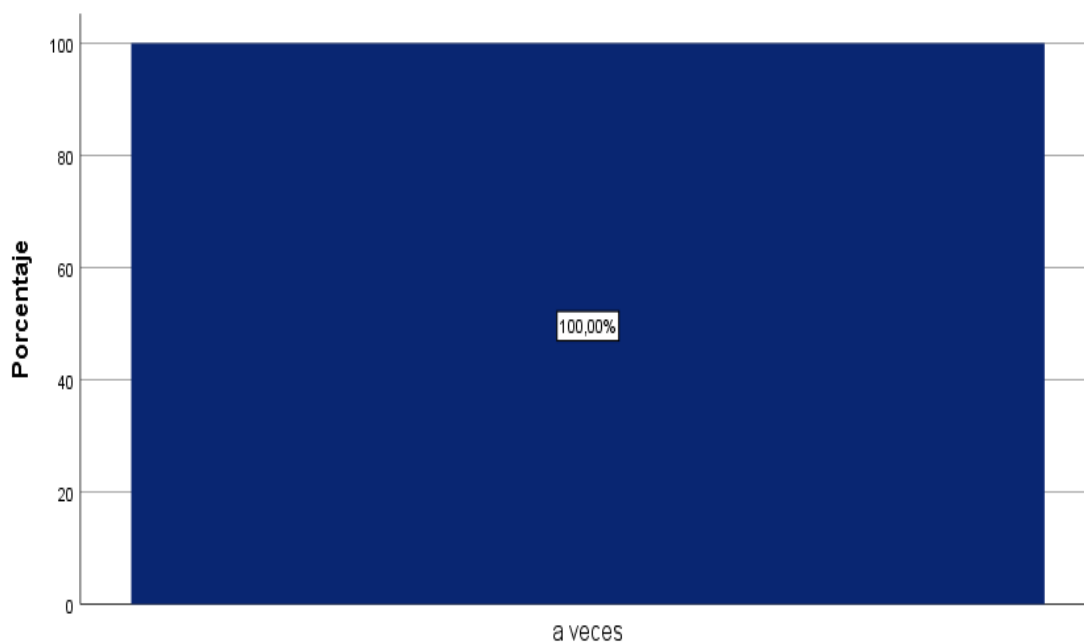
El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 40

El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces el personal de la empresa a cargo mostro interés en subsanar la solicitud del servicio requerido.

Tabla 47

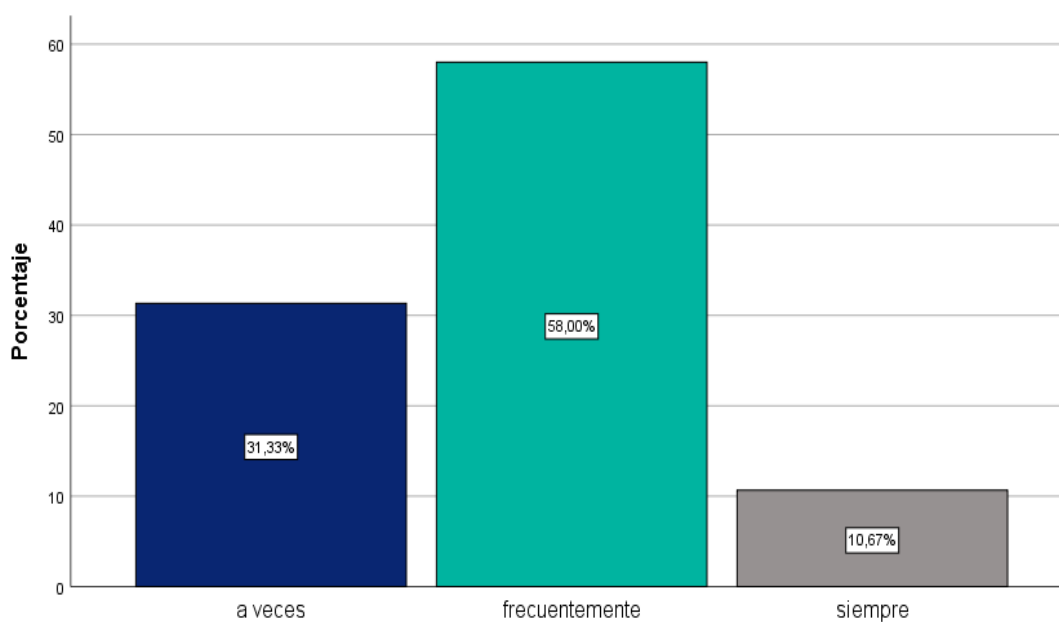
El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortés frente a sus requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	47	31,3	31,3	31,3
	Frecuentemente	87	58,0	58,0	89,3
	siempre	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 41

El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortés frente a sus requerimientos



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que frecuentemente el personal a cargo durante la atención fue amable y cortés, mientras que el 10,67% manifiestan que siempre muestran dicha actitud frente a un servicio requerido.

Tabla 48

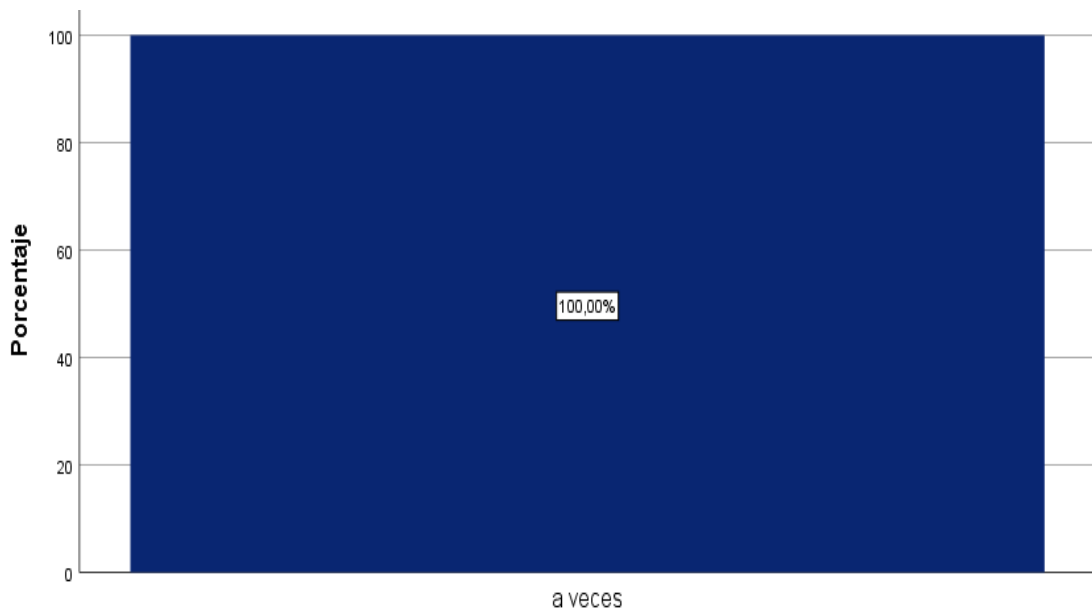
Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022

Figura 42

Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces han percibido que el personal a cargo de la empresa comprendió de manera íntegra su demanda o requerimiento.

Tabla 49

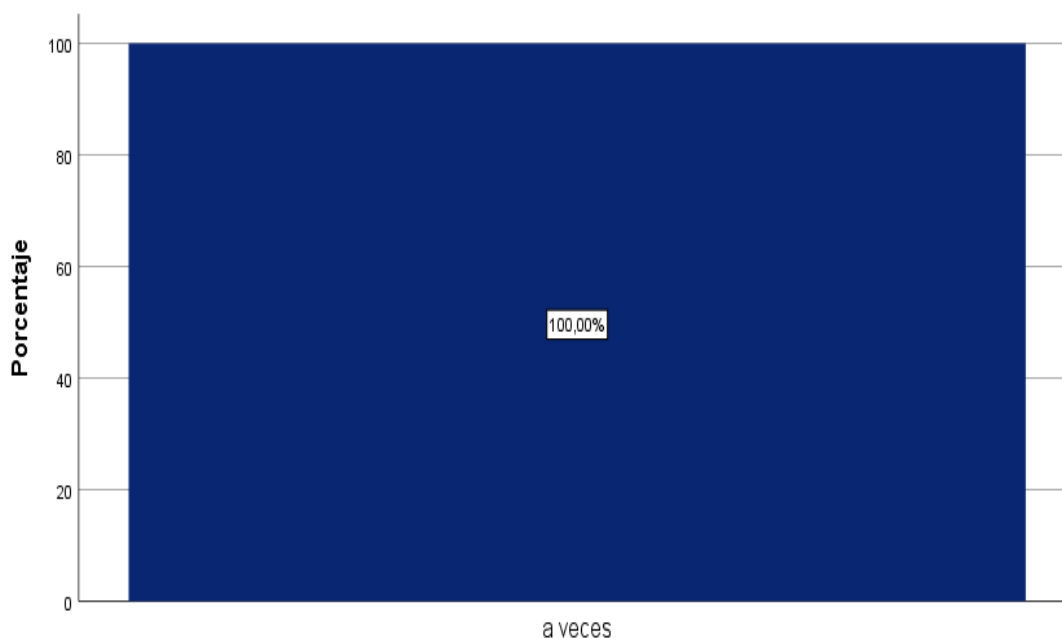
Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de la obra a realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 43

Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de la obra a realizar



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces han comprendido las indicaciones brindadas por el personal a cargo sobre el proceso a realizar para la ejecución de la obra.

Tabla 50

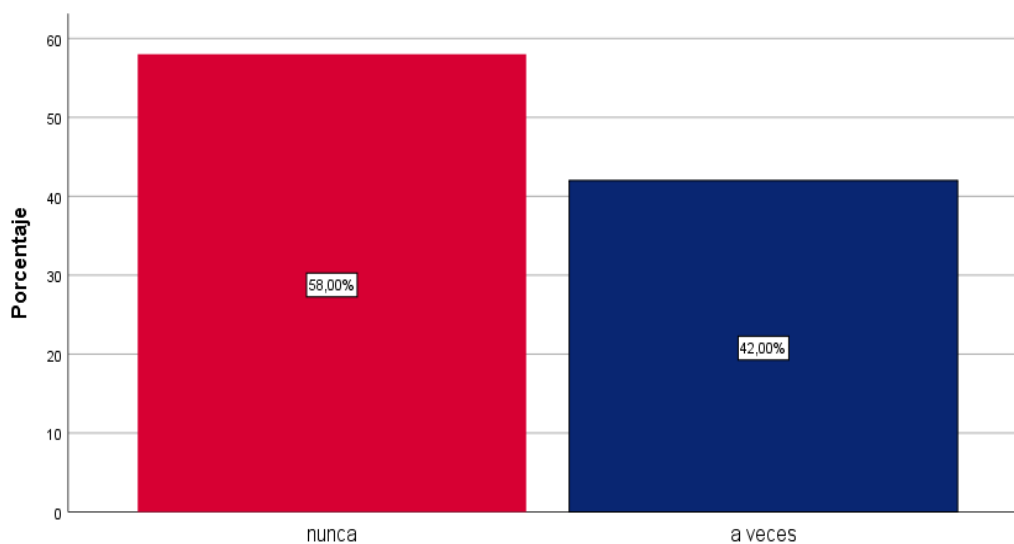
Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	87	58,0	58,0	58,0
	A Veces	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 44

Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que nunca han contado con el apoyo del personal a cargo de la empresa necesario para informarse y orientarse sobre la ejecución de la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad, mientras que el 42% manifiestan que a veces han sido apoyados por los trabajadores.

Tabla 51

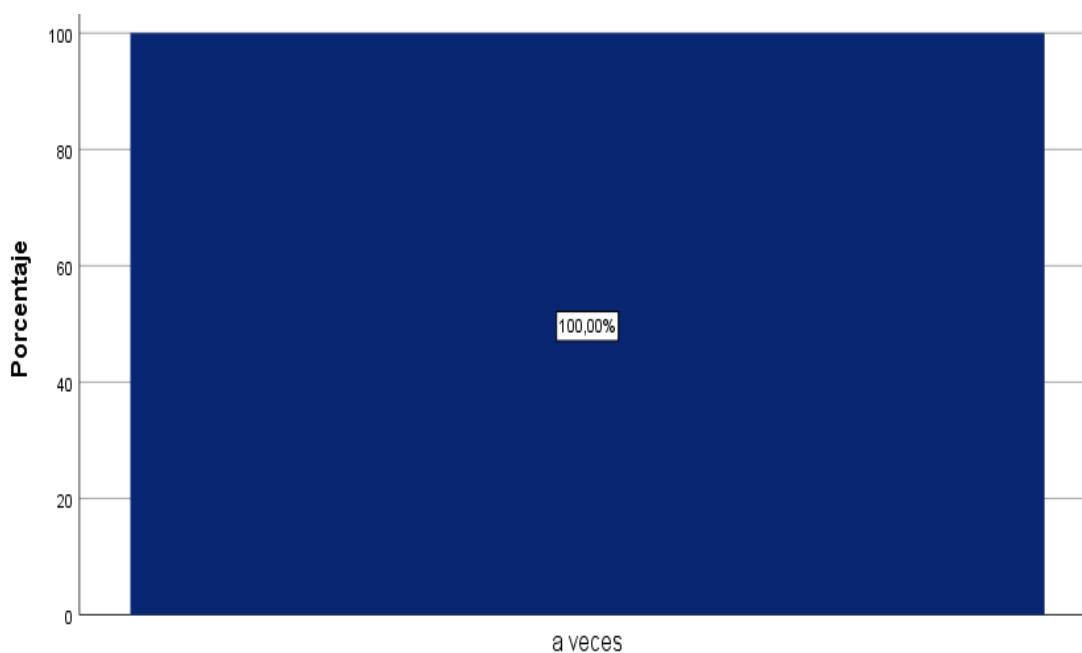
A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 45

A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que a veces los trabajadores de la empresa le inspiran confianza en la ejecución de la obra.

Tabla 52

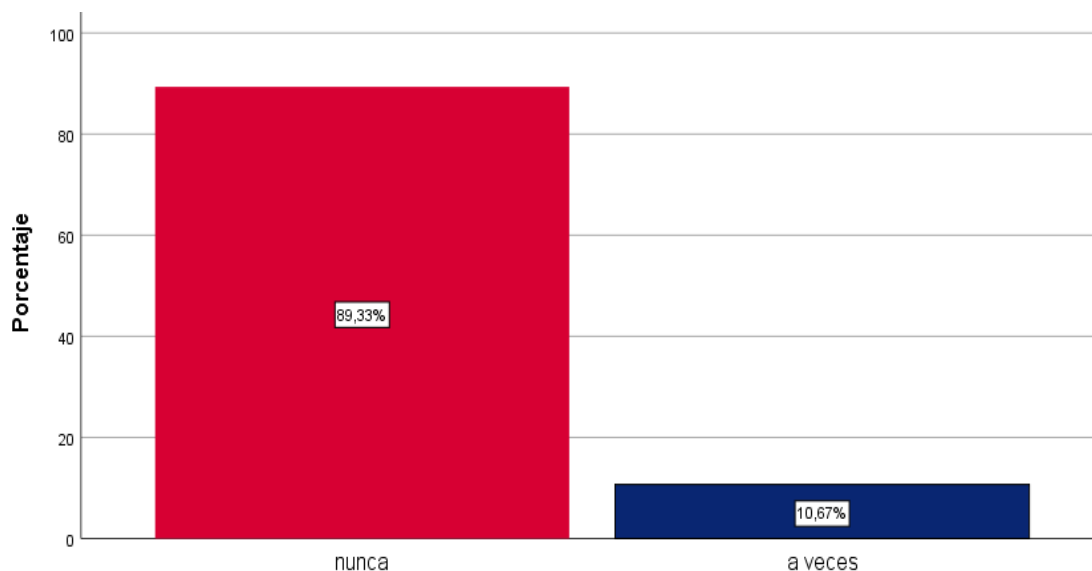
Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 46

Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores de la comunidad santa rosa manifiestan que nunca creen que han recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa, mientras que el 10,67% manifiestan a veces haber recibido dicha atención.

Tabla 53

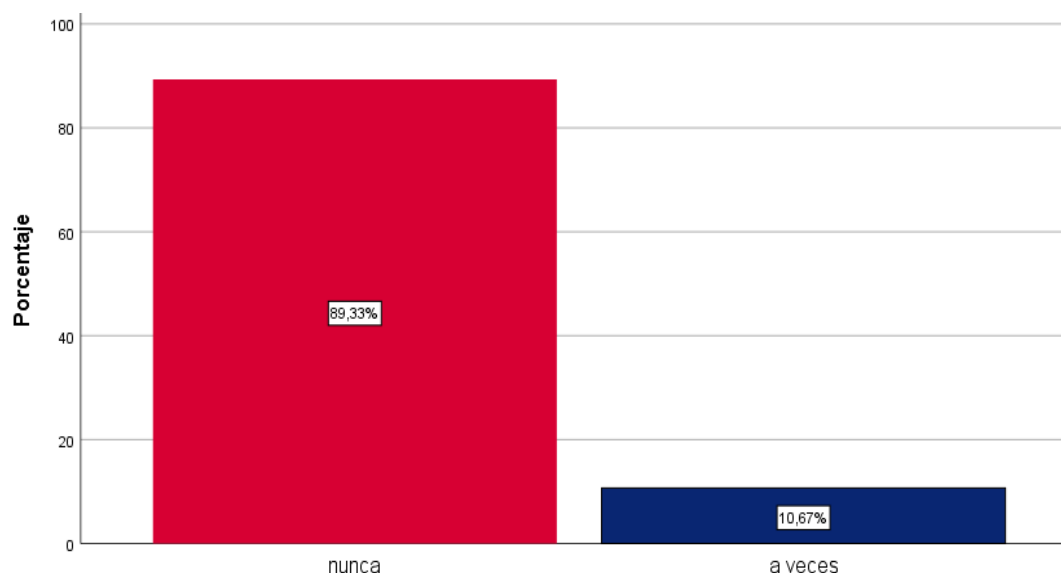
Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 47

Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que nunca han considerado que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz, mientras que el 10,67% manifiestan a veces haber recibido la atención de dicha manera.

Tabla 54

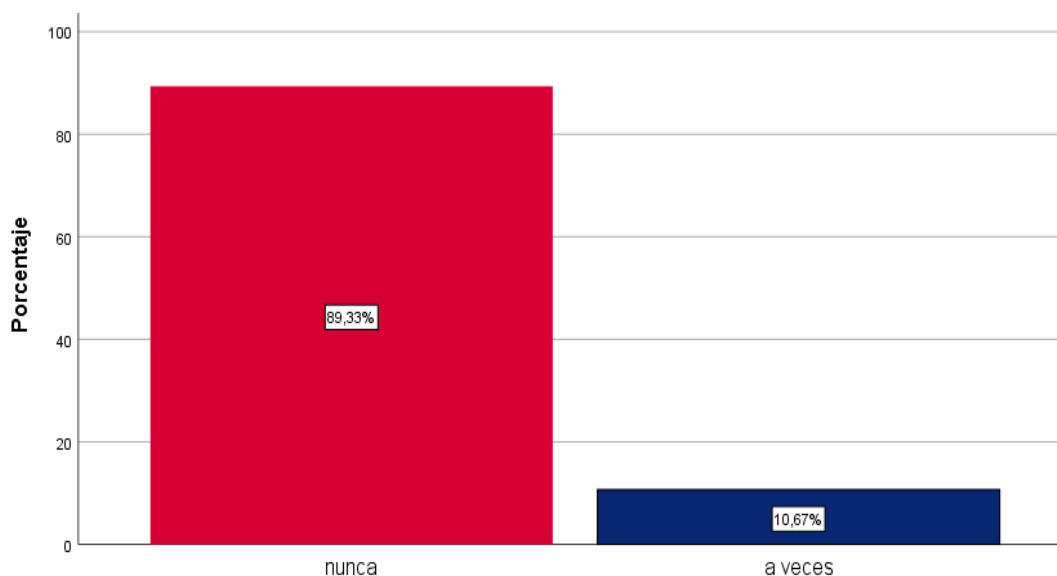
El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 48

El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores manifiestan que nunca el personal a cargo de la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra, mientras que el 10,67% manifiestan a veces haberse cumplido ello.

Tabla 55

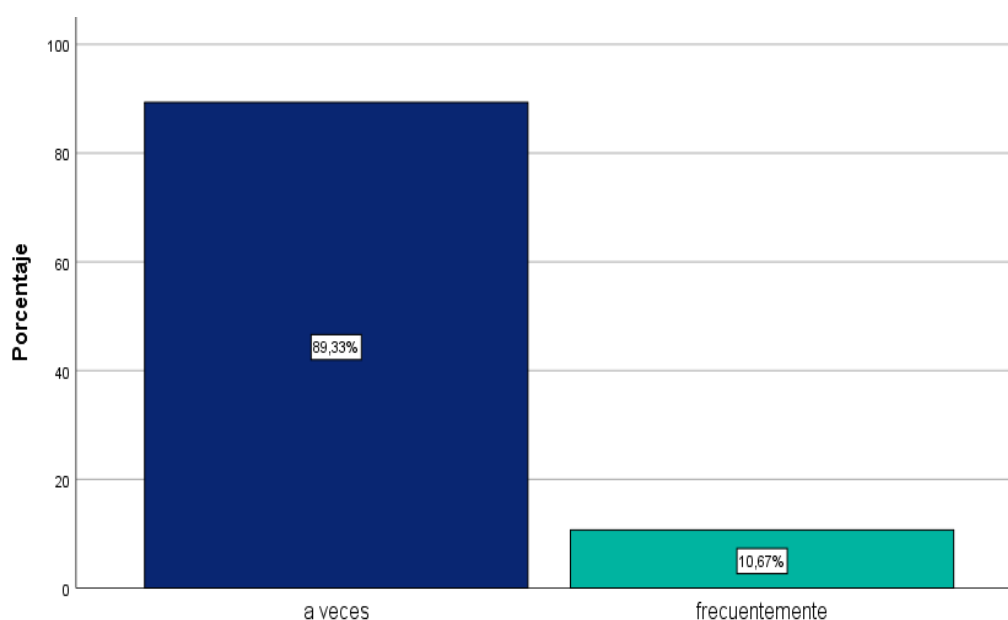
El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	134	89,3	89,3	89,3
	Frecuentemente	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 49

El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores manifiestan que a veces el personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud, mientras que el 10,67% manifiestan frecuentemente haber percibido dicha actitud.

Tabla 56

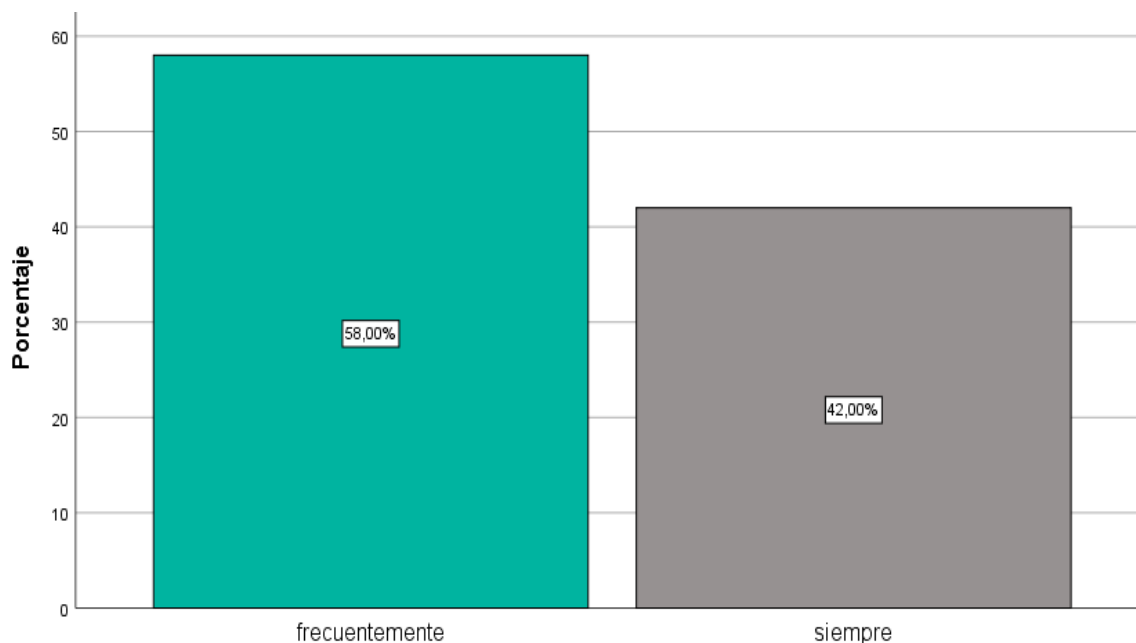
Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	87	58,0	58,0	58,0
	Siempre	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 50

Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que frecuentemente ha recibido por el personal que labora en la empresa un trato cordial, mientras que el 42% manifiestan siempre haber percibido dicha actitud frente a su solicitud.

Tabla 57

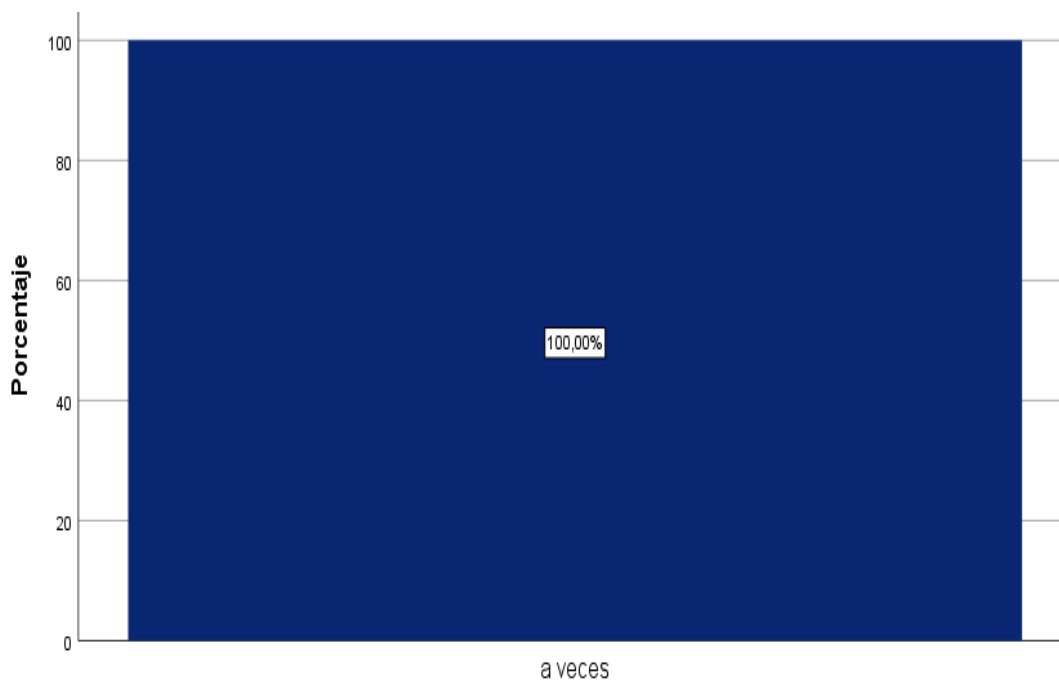
Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 51

Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces creen que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su solicitud.

Tabla 58

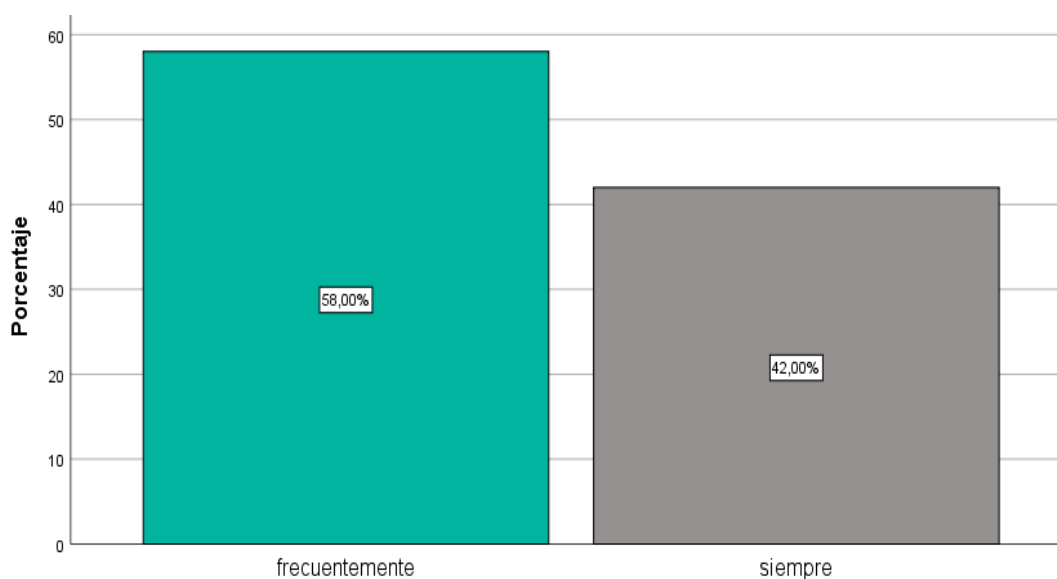
El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su área de trabajo en el horario de oficina señalado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	87	58,0	58,0	58,0
	Siempre	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 52

El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su área de trabajo en el horario de oficina señalado



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que frecuentemente el personal por el cual fueron atendidos se encontraban en su área de trabajo en el horario señalado, mientras que el 42% manifiestan siempre ser atendidos en el horario de atención establecido por la empresa.

Tabla 59

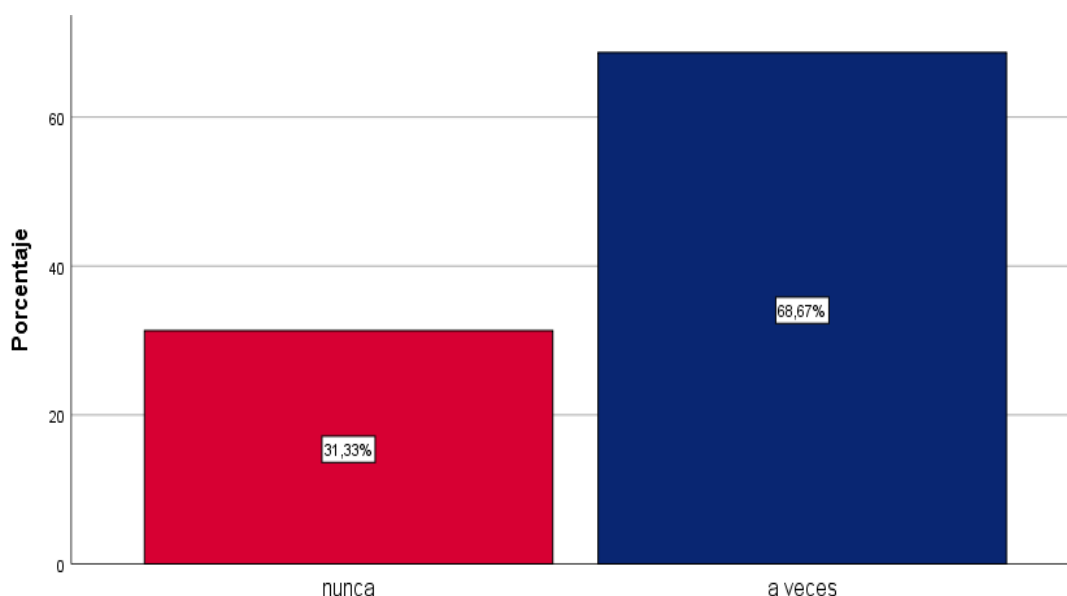
El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindo de manera inmediata la información requerida por usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	31,3	31,3	31,3
	A Veces	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 53

El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindo de manera inmediata la información requerida por usted



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los pobladores manifiestan que a veces el personal de la empresa por los cuales fueron atendidos les brindaron de manera inmediata la información requerida, mientras que el 31,33% manifiestan que nunca recibieron dicha atención.

Tabla 60

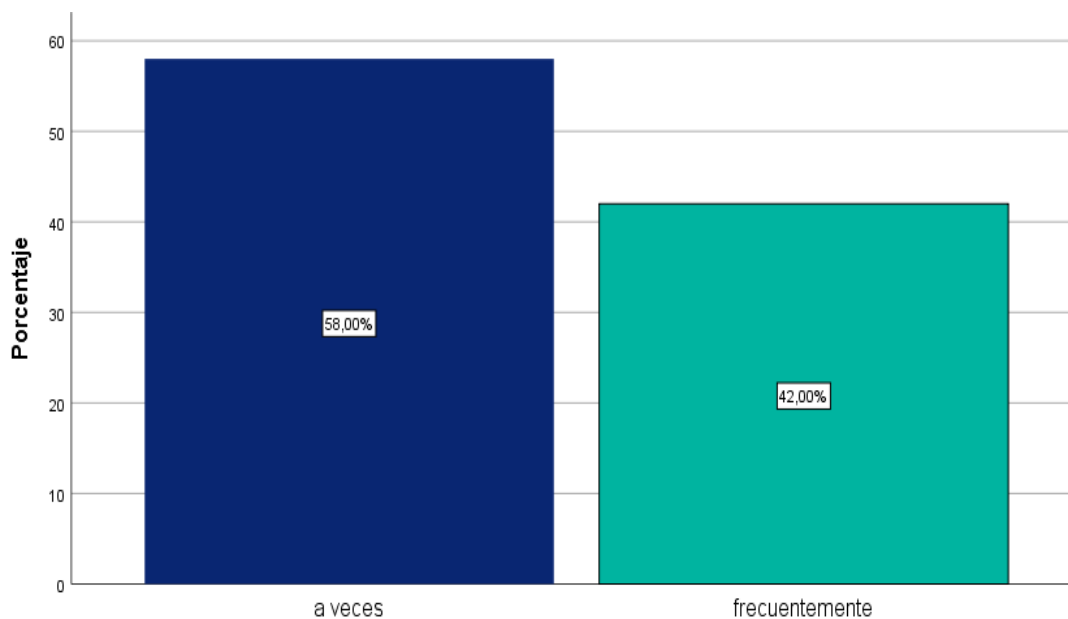
Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	87	58,0	58,0	58,0
	Frecuentemente	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022

Figura 54

Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que a veces tienen confianza en que su solicitud o trámite requerido será resuelto en el plazo fijo, mientras que el 42% manifiestan que frecuentemente resolvieron su solicitud en el tiempo estimado.

Tabla 61

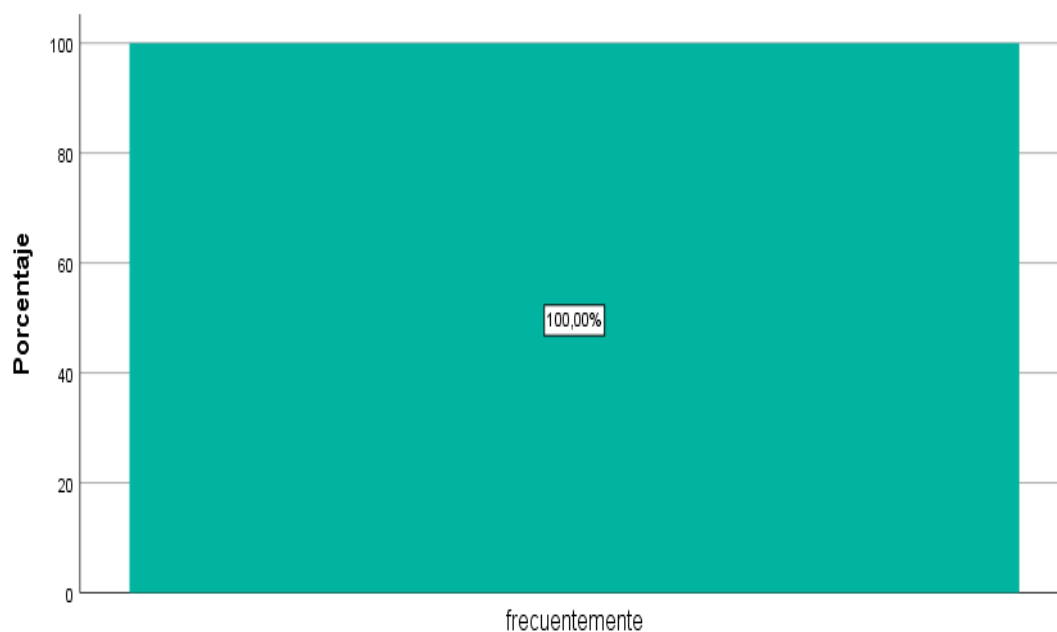
Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 55

Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que frecuentemente perciben que el personal por el cual fueron atendidos se encuentran debidamente capacitados.

Tabla 62

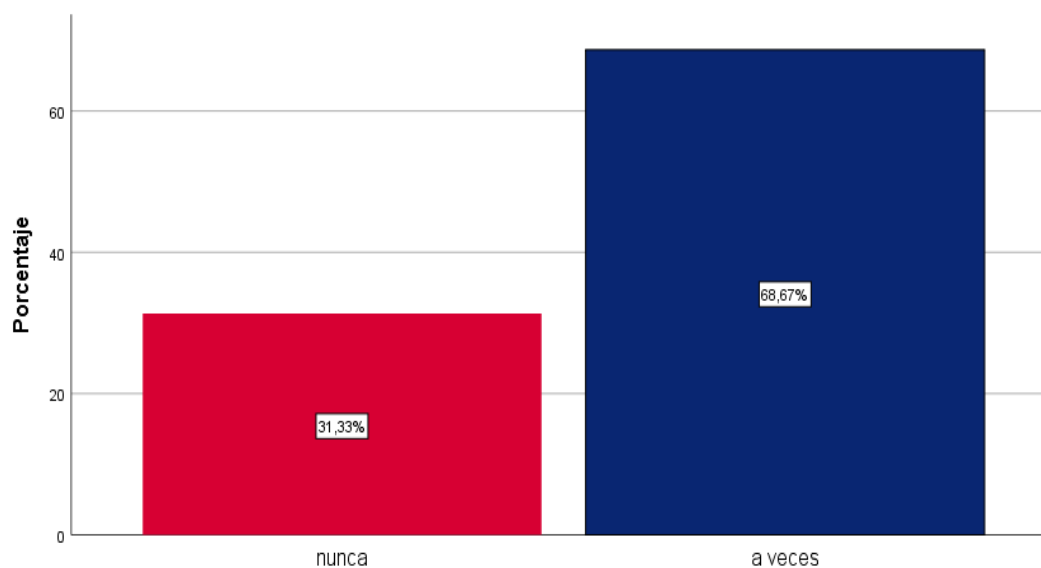
Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	31,3	31,3	31,3
	A Veces	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 56

Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los pobladores manifiestan que nunca consideraron que el personal de la empresa le ayudaron a solucionar su consulta o requerimiento, mientras que el 31,33% manifiestan que nunca recibieron dicho apoyo.

Tabla 63

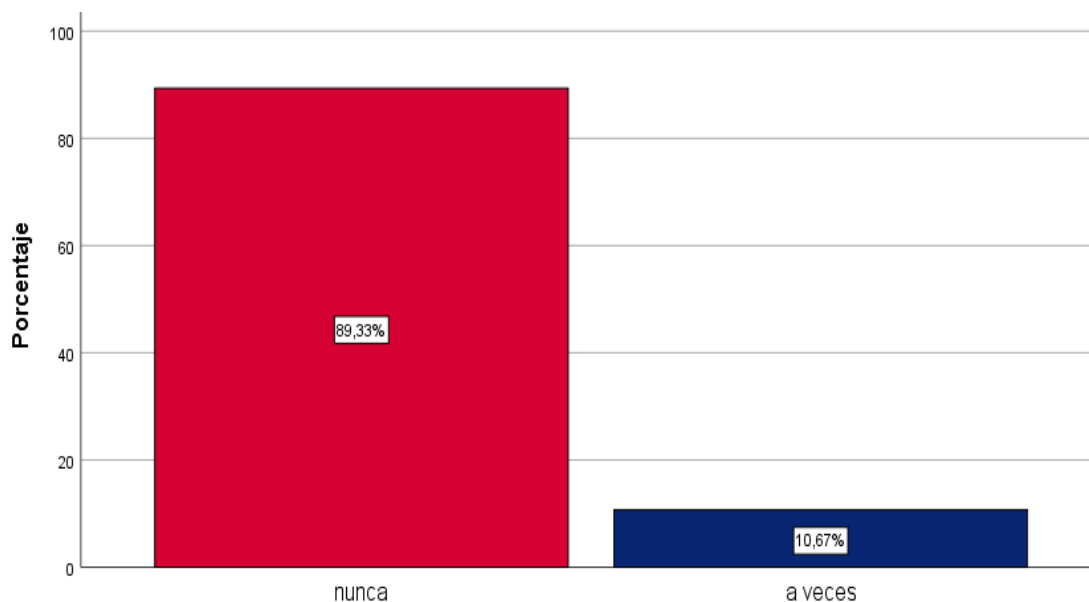
Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 57

Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores manifiestan que nunca estuvieron satisfechos con la resolución brindada por el personal de la empresa a cargo de dar trámite a su solicitud o requerimiento, mientras que el 10,67% manifiestan que a veces estuvieron satisfechos con el servicio recibido.

Tabla 64

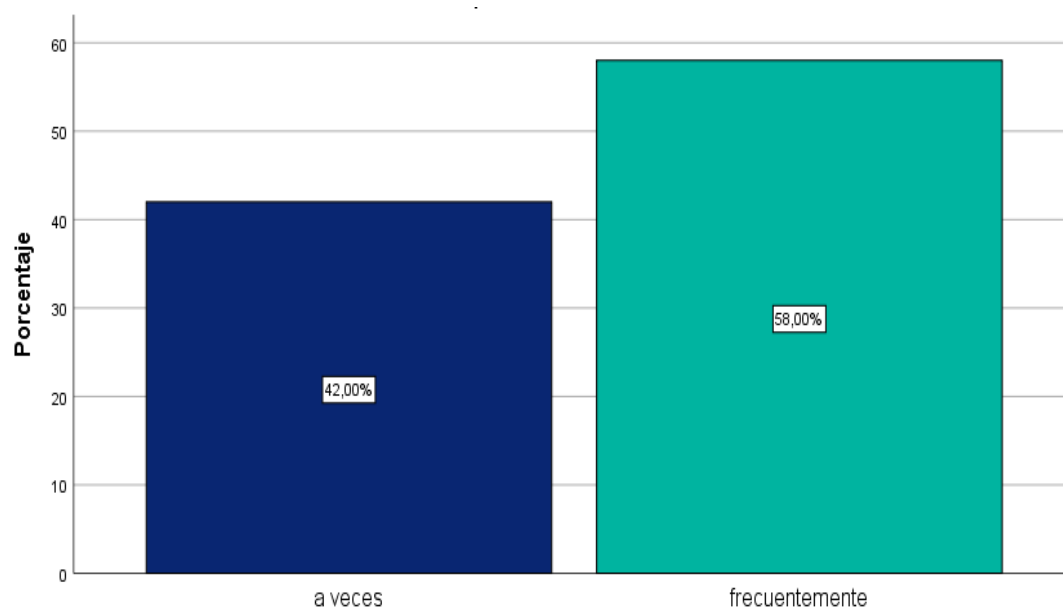
El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	63	42,0	42,0	42,0
	Frecuentemente	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 58

El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que frecuentemente el personal por el cual fueron atendidos dejaron que expresen su solicitud de manera adecuada sin interrumpirlos constantemente, mientras que el 42% manifiestan que a veces percibieron dicha actitud.

Tabla 65

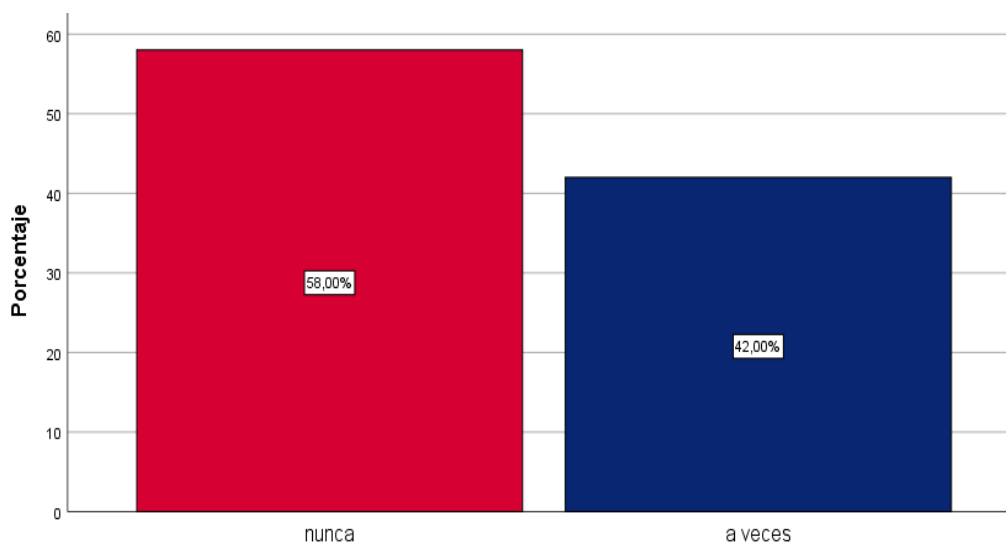
El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionado durante la ejecución de la obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	87	58,0	58,0	58,0
	A Veces	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 59

El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionado durante la ejecución de la obra



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que nunca el personal por el cual fueron atendidos se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionado durante la ejecución de la obra, mientras que el 42% manifiestan que a veces el personal mostro dicha conducta.

Tabla 66

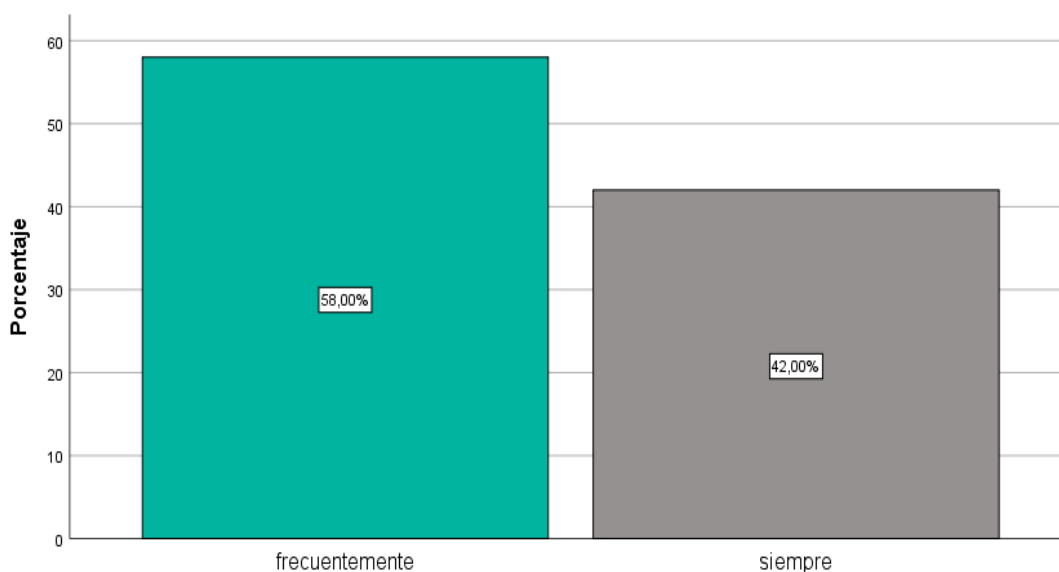
Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostro una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	87	58,0	58,0	58,0
	Siempre	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 60

Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostro una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que frecuentemente cuando fueron atendidos por el personal administrativo mostraron una actitud receptiva frente a su requerimiento, mientras que el 42% manifiestan que frecuentemente percibió dicha actitud frente a su requerimiento.

Tabla 67

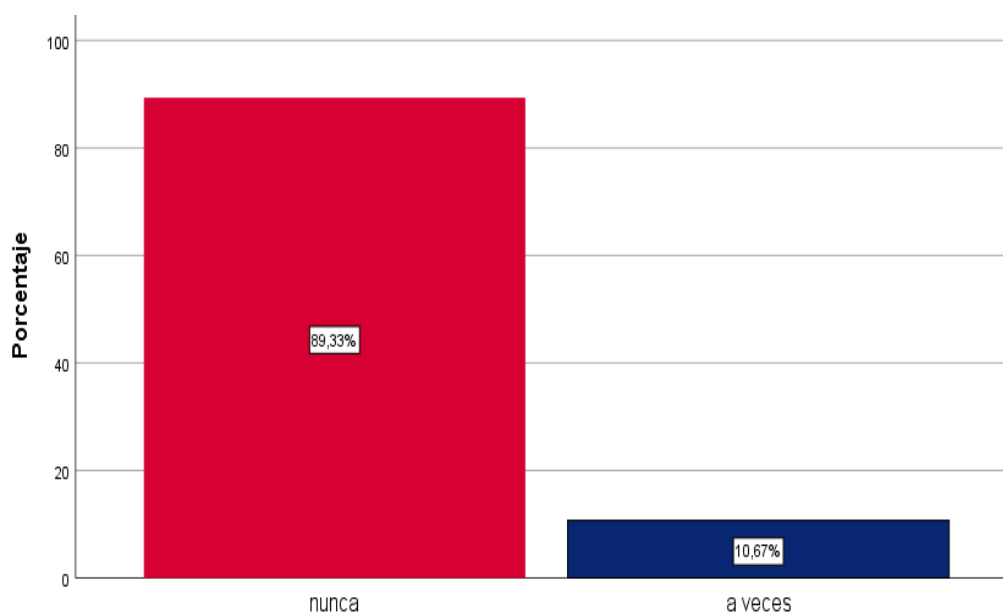
El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	134	89,3	89,3	89,3
	A Veces	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 61

El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 89,33% de los pobladores manifiestan que nunca el personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado los requerimientos y solicitudes dadas por la comunidad, mientras que el 10,67% manifiestan que a veces recibieron dicho servicio en el lapso establecido.

Tabla 68

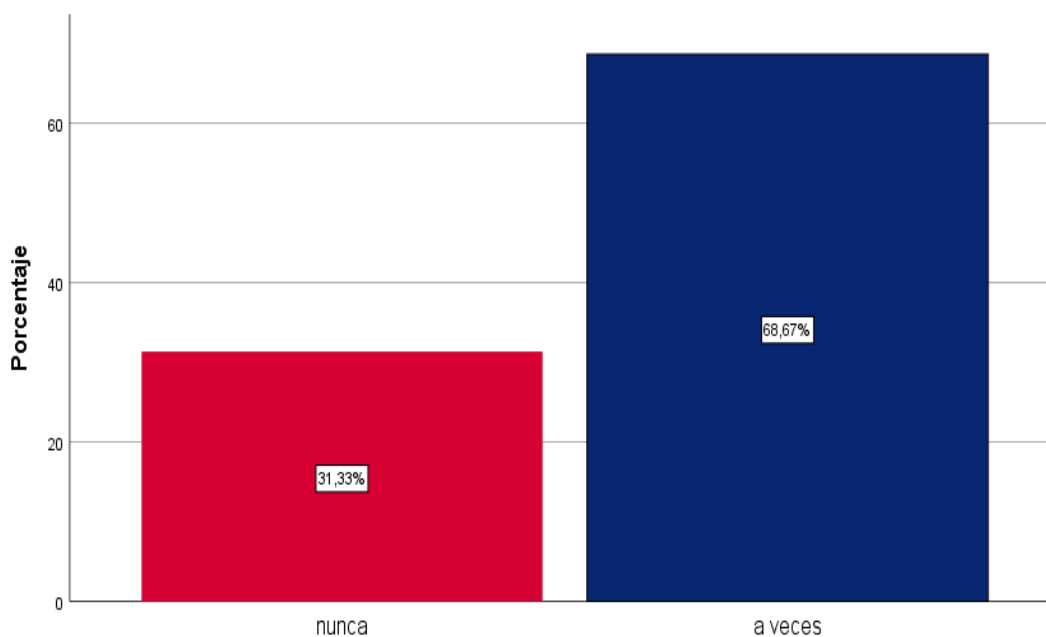
Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	31,3	31,3	31,3
	A Veces	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 62

Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los trabajadores manifiestan que a veces subsanaron su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo en la empresa, mientras que el 31,33% manifiestan que nunca recibieron dicho servicio en el tiempo establecido.

Tabla 69

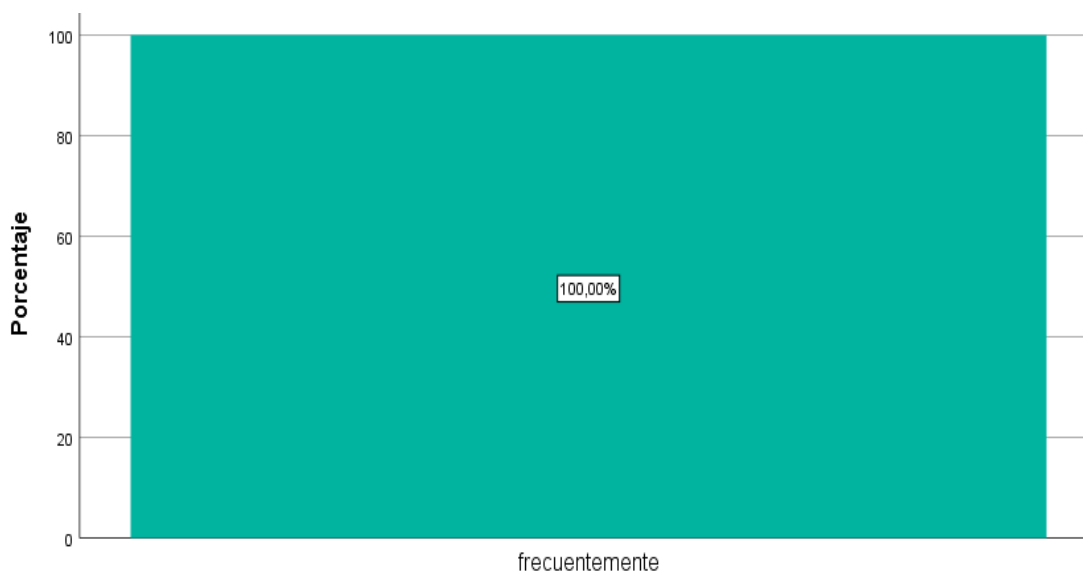
Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 63

Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que frecuentemente consideran que el personal a cargo ejerce de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo.

Tabla 70

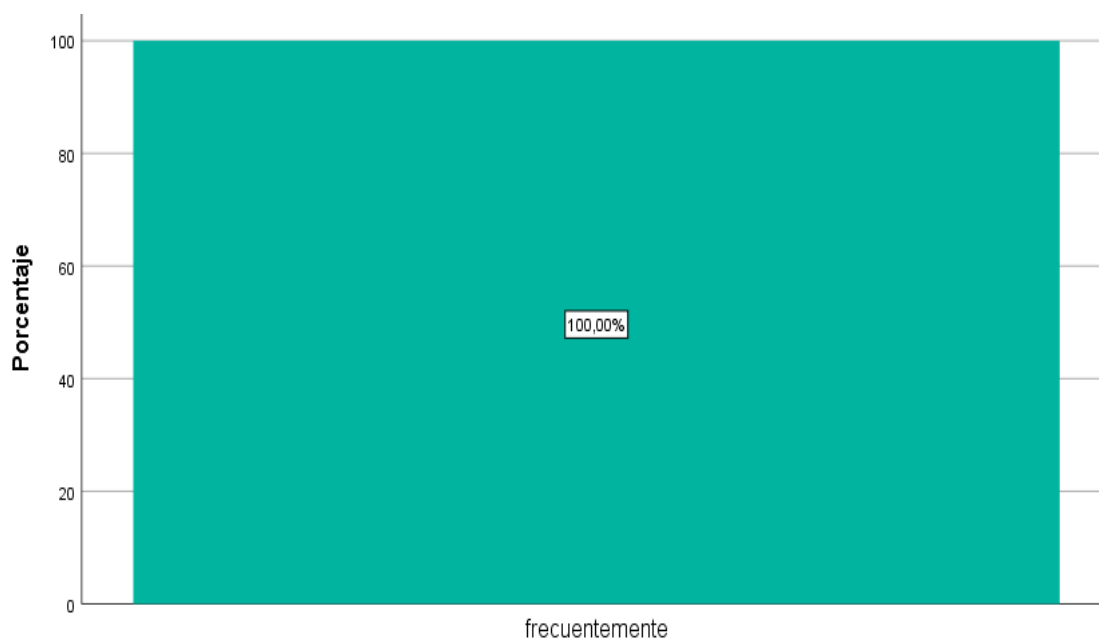
El personal por el cual fue atendido utilizo el lenguaje adecuado para su mejor comprensión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 64

El personal por el cual fue atendido utilizo el lenguaje adecuado para su mejor comprensión



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que frecuentemente el personal a cargo por el cual fueron atendidos utilizo el lenguaje adecuado para su mejor comprensión.

Tabla 71

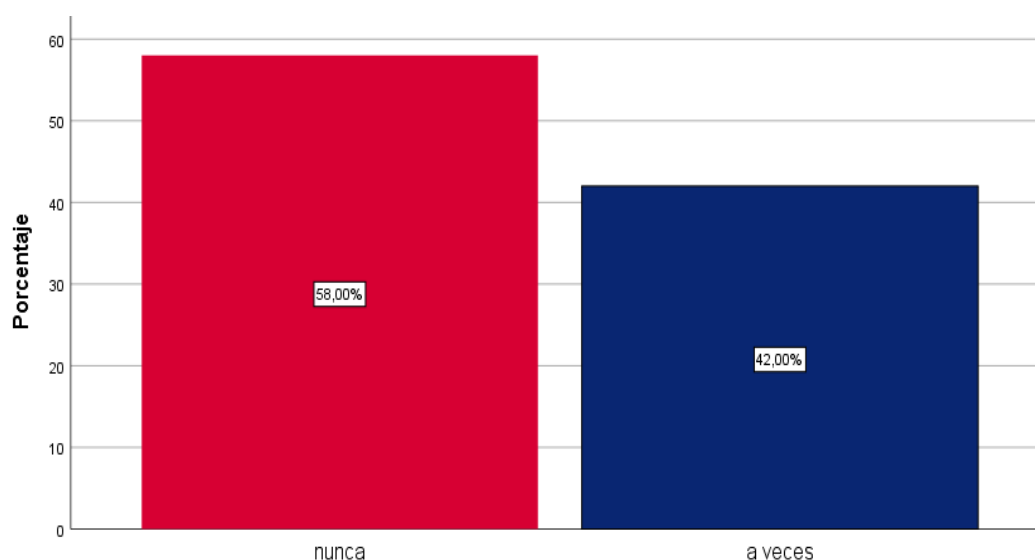
De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	87	58,0	58,0	58,0
	A Veces	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 65

De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 58% de los pobladores manifiestan que nunca están de acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a sus solicitudes y requerimientos, mientras que el 42% manifiestan que a veces están de acuerdo con dicha situación.

Tabla 72

Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022

Figura 66

Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizo



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces creen que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizo.

Tabla 73

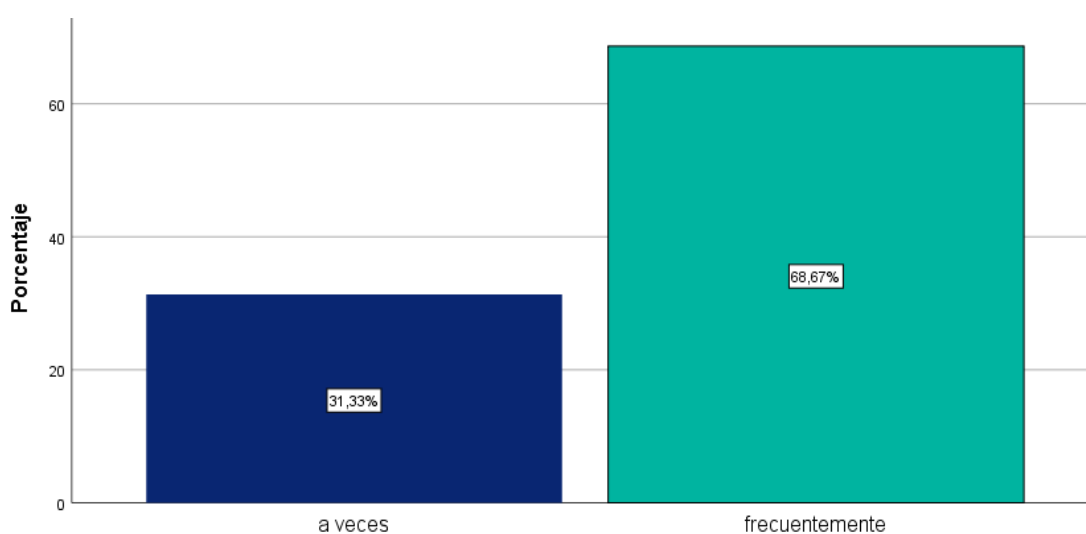
Usted pudo entablar un dialogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	47	31,3	31,3	31,3
	Frecuente mente	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 67

Usted pudo entablar un dialogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces han podido entablar un dialogo receptivo por parte del personal que los atendió.

Tabla 74

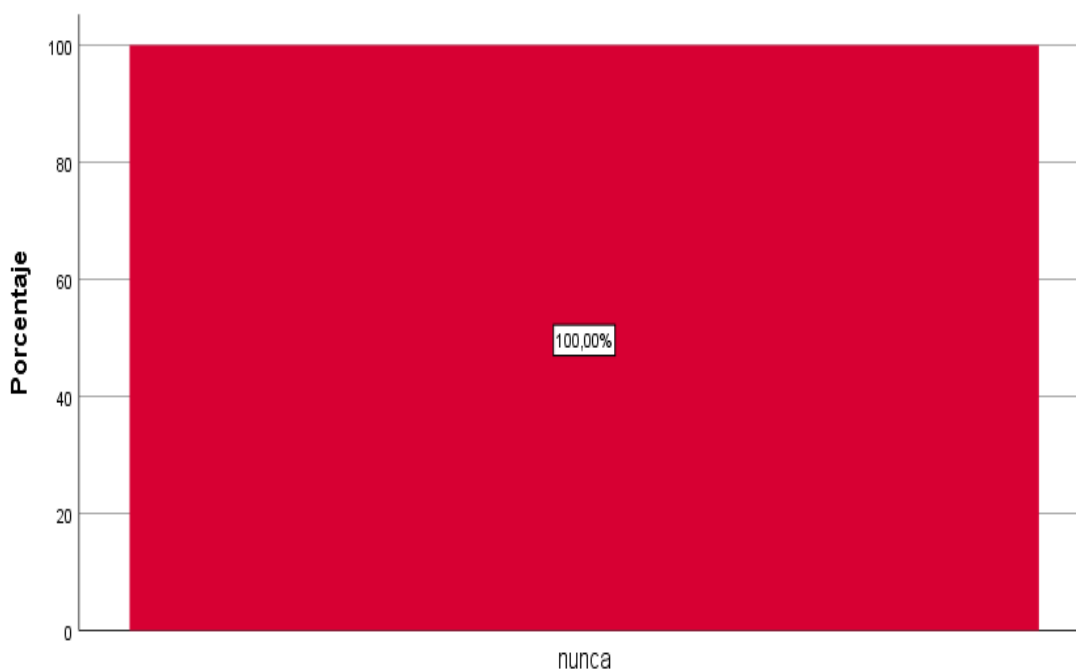
Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o trámite presentado a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 68

Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o trámite presentado a la empresa



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que nunca fueron comunicados con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o requerimiento.

Tabla 75

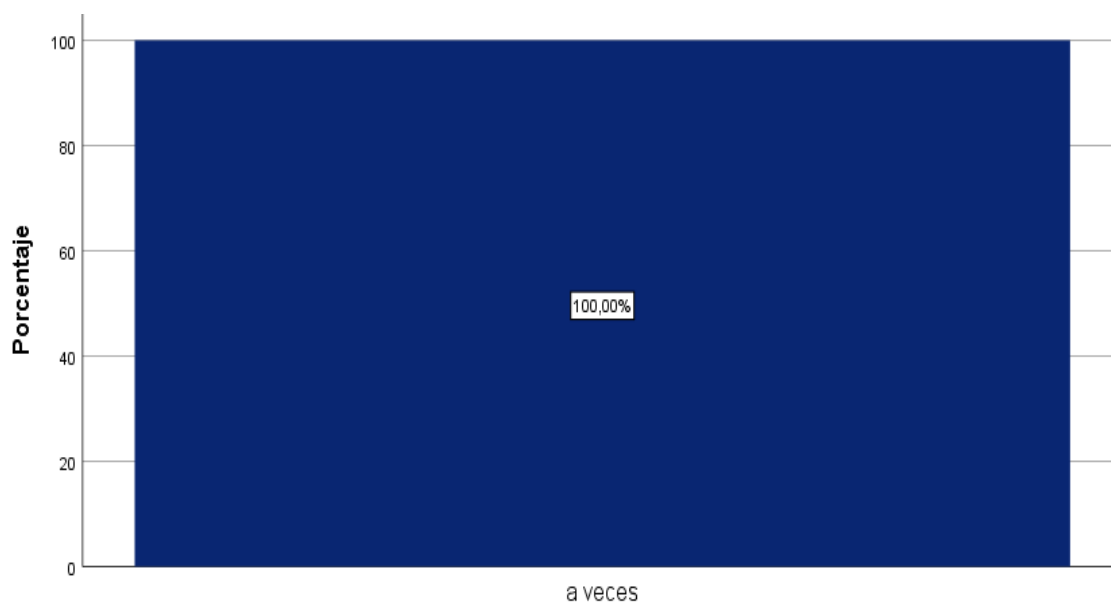
Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o tramite requerido por usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 69

Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o tramite requerido por usted



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces sienten que el personal por el cual fueron atendidos comprendió la importancia de la solicitud o tramite requerido.

Tabla 76

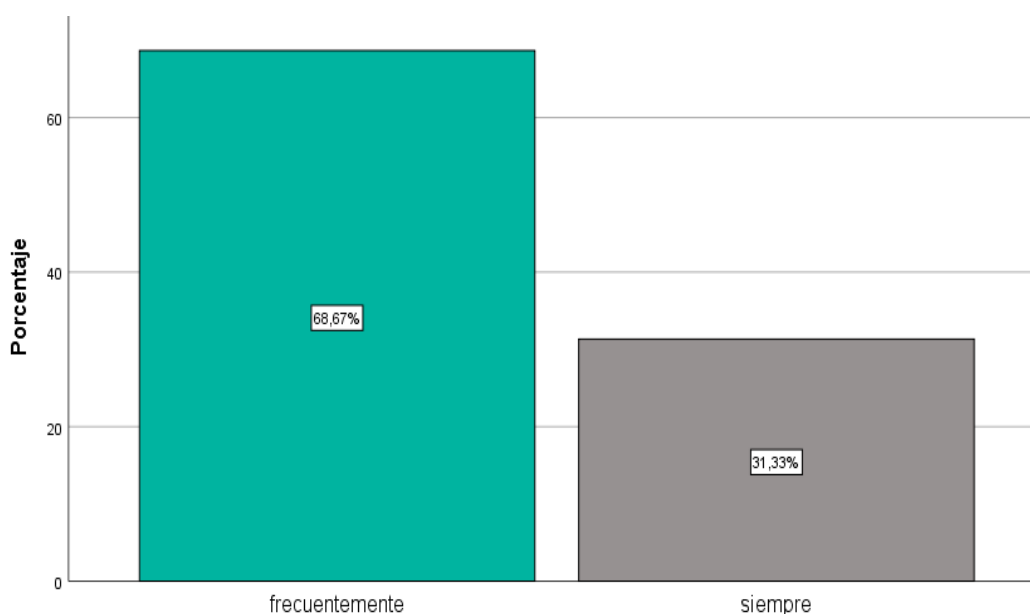
El personal de la empresa estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	103	68,7	68,7	68,7
	Siempre	47	31,3	31,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 70

El personal de la empresa estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los pobladores de Santa Rosa manifiestan que frecuentemente el personal estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento, mientras que el 31,33% manifiestan que siempre el personal muestra dicho comportamiento.

Tabla 77

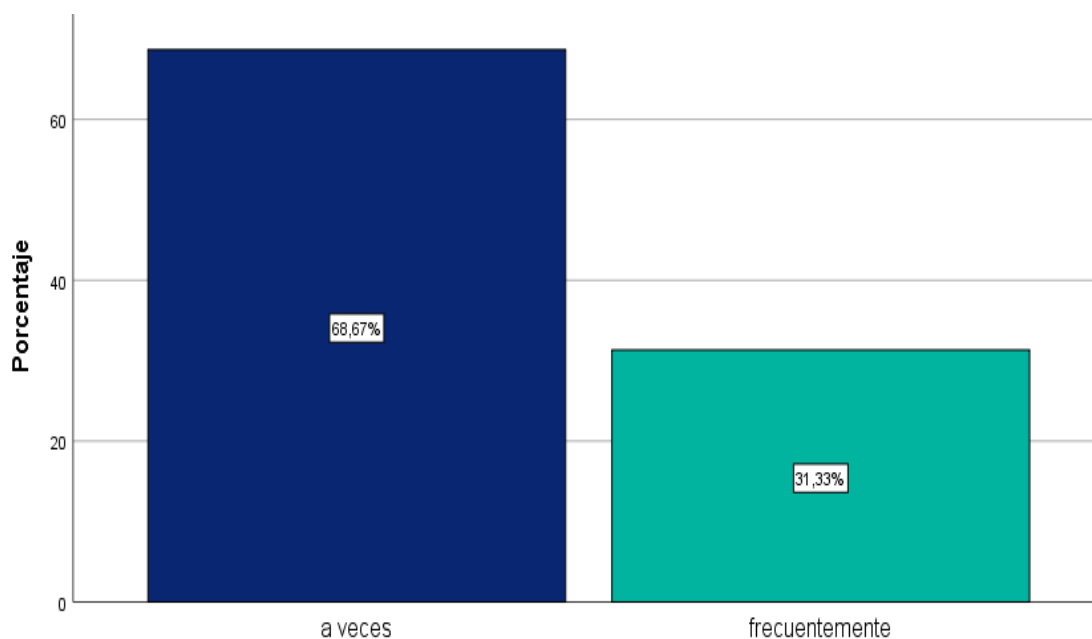
Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa (activa y positiva) frente a las consultas emitidas por los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	103	68,7	68,7	68,7
	Frecuentemente	47	31,3	31,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022

Figura 71

Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa (activa y positiva) frente a las consultas emitidas por los usuarios



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 68,67% de los pobladores manifiestan que a veces creen que el personal responde de manera pro activa frente a las consultas emitidas, mientras que el 31,33% manifiestan que frecuentemente el personal muestra dicho comportamiento.

Tabla 78

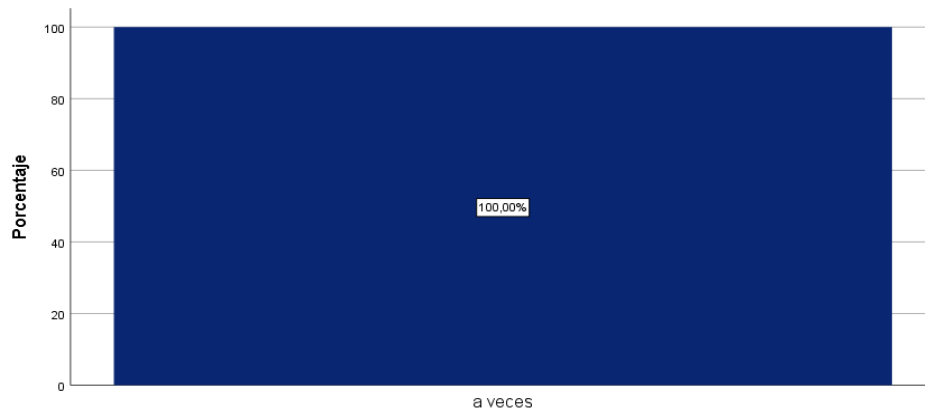
Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	150	100,0	100,0	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio de la investigación, 2022.

Figura 72

Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados



Nota. La figura muestra las cifras obtenidas en el procesamiento de datos del instrumento evaluado a los sujetos designados para el estudio de variables.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los pobladores manifiestan que a veces tienen la plena confianza de que los servicios brindados son los adecuados.

4.4. Contrastación de la Hipótesis

Hipótesis General: Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

- **HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre Variable Independiente y Variable Dependiente.

Calculando el Coeficiente de Correlación de Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Tabla 79

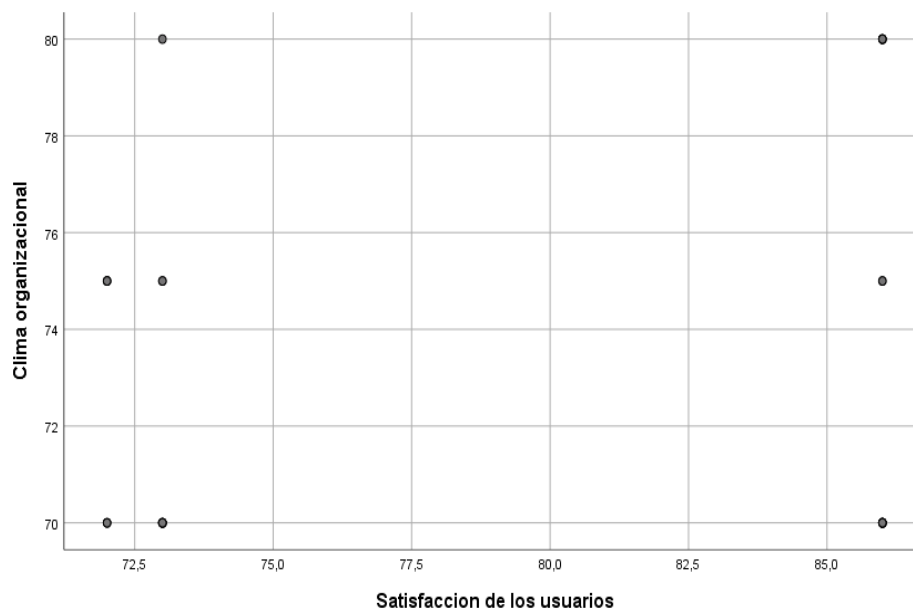
Correlación de Spearman de las variables de estudio (VI y VD)

CORRELACIONES				
			Satisfacción de los usuarios	Clima organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,136
		Sig. (bilateral)	.	,473
		N	150	30
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,136	1,000
		Sig. (bilateral)	,473	.
		N	30	30

Nota. Extraído del programa SPS 25.

Figura 73

Correlación de Spearman de las variables de estudio (VI y VD)



Nota. Extraído del programa SPS 25.

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de **0,136**, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables de estudio: VI y VD de esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas: Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

- **HE₁:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la VI (Dimensión 1) y VD.

Tabla 80

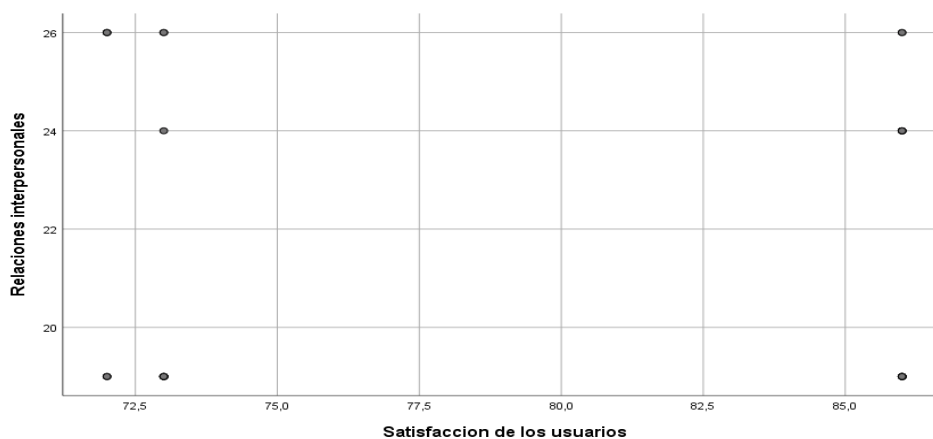
Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 1 de la Variable Independiente

CORRELACIONES				
			Satisfacción de los usuarios	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	-,087
		Sig. (bilateral)	.	,647
		N	150	30
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	-,087	1,000
		Sig. (bilateral)	,647	.
		N	30	30

Nota. Extraído del programa SPS 25.

Figura 74

Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 1 de la Variable Independiente



Nota. Extraído del programa SPS 25.

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de 0,087, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables de estudio: VI (Dimensión 1) y VD de esta forma se acepta la hipótesis específica.

- **HE₂**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la VI (Dimensión 2) y VD.

Tabla 81

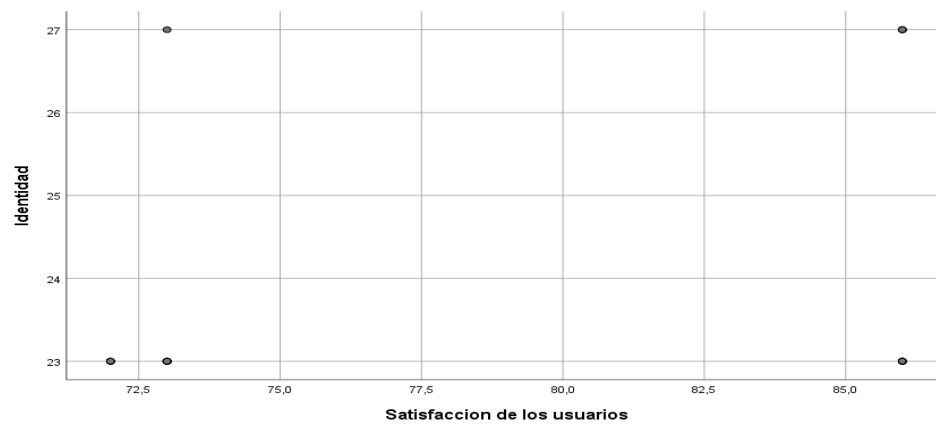
Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 2 de la Variable Independiente.

CORRELACIONES				
			Satisfacción de los usuarios	Identidad
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,346
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	150	30
	Identidad	Coefficiente de correlación	,346	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	30	30

Nota. Extraído del programa SPS 25

Figura 75

Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 2 de la Variable Independiente



Nota. Extraído del programa SPS 25

INTERPRETACIÓN

Se obtuvo un valor relacional de **0.346**, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables de estudio: VI (Dimensión 2) y VD de esta forma se acepta la hipótesis específica.

- **HE₃**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Variable1 (Dimensión 3) y Variable 2.

Tabla 82

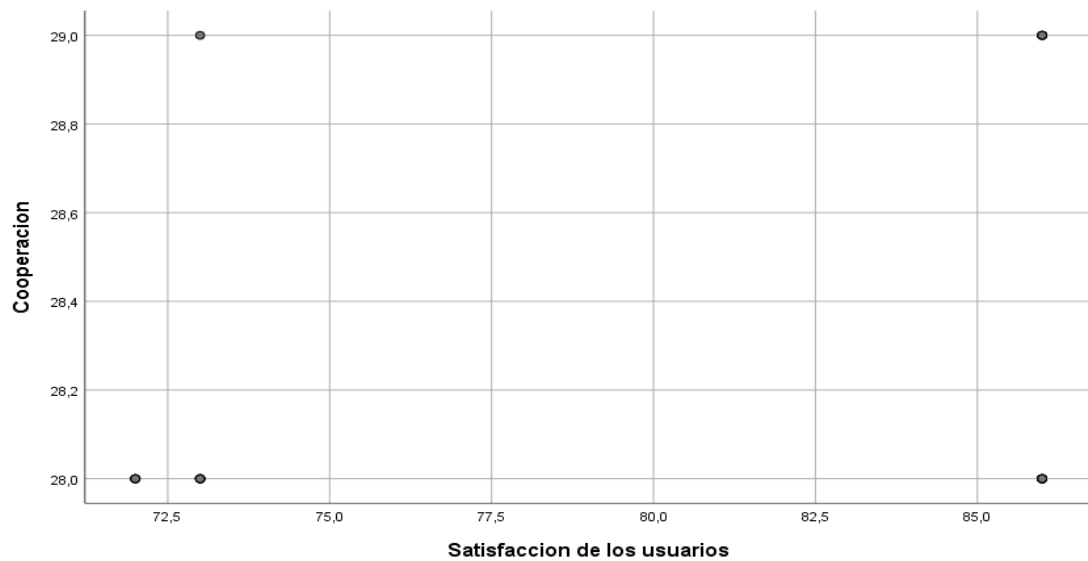
Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 3 de la Variable Independiente

CORRELACIONES				
			Satisfacción de los usuarios	Cooperación
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,346
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	150	30
	Cooperación	Coefficiente de correlación	,346	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	30	30

Nota. Extraído del programa SPS 25

Figura 76

Correlación de Spearman de la Variable Dependiente con la Dimensión 3 de la Variable Independiente



Nota. Extraído del programa SPS 25

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de **0,346**, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables de estudio: VI (Dimensión 3) y VD de esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general, de la presente investigación se confirma que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Comunidad de Santa Rosa de Masisea – Ucayali. Esta ha sido demostrada con la aplicación de dos encuestas una dirigida al personal contratado por la constructora FALIM E.I.R.L y otra a los pobladores de la comunidad en la cual se ejecutaron obras publicas de pistas y veredas , a los datos obtenidos por ambos instrumentos se les aplico la prueba de correlación de Spearman obteniendo una relación de 0,136, confirmando que existe cierto grado de relación entre ambas variables, aunque la misma sea a un nivel bajo de acuerdo a SÁNCHEZ (2015) nos manifiesta que el Desde las perspectivas de Burke y Litvin y Kaplan y Norton, el clima organizacional tuvo un efecto en la dimensión validez de la investigación con relaciones moderadas y positivas. Además de la explicación de que la satisfacción laboral está más relacionada con los indicadores económicos, el clima puede estar más relacionado con las dimensiones del comportamiento de los empleados porque está relacionado con el cumplimiento de los estándares, responsabilidades, misiones, objetivos y la estructura general del trabajo, que a menudo es medidos en clima porque son teóricos. por ejemplo, Litwin y Stringer (1968), quienes han demostrado que el clima está directamente relacionado con la estructura organizacional más que con la satisfacción, lo que requiere que variables moderadoras como el clima estén relacionadas con variables estructurales.

Con respecto al Objetivo Específico uno, se establece que, si existe una relación entre la Dimensión uno con la Variable dependiente, es decir entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción del Usuario, en la que se evidencia una correlación inversa - 0,087, la misma que puede generarse debido a factores como la percepción así lo señala Snyder. Tanke y Berscheid (1977) Se le pide a un grupo de estudiantes de psicología que colaboren en un estudio de investigación que está realizando su departamento. Su tarea era contactar a una chica y aprender algo sobre ella. Snyder y su equipo les

mostraron una foto de una chica supuestamente muy atractiva, mientras que a otro grupo se le mostró una foto menos atractiva. Los alumnos, ajenos a la manipulación experimental a la que fueron sometidos, realizaron llamadas telefónicas y grabaron las conversaciones. El material se entregó a otro grupo: también fuera del experimento. Sin saber nada de lo que Snyder y su equipo planeaban estudiar, se encargaron de evaluar el comportamiento de los niños y niñas de las grabaciones. Lo que sucede es que cuando los chicos sienten que están hablando con chicas atractivas, son más extrovertidos, cariñosos y amigables. Pero más interesante fue el segundo hallazgo: también encontraron que algunas chicas eran más sociables, más dulces y más extrovertidas que otras: las chicas. No se dan cuenta del atractivo del chico con el que están hablando y actúan de forma atractiva cuando creen que son atractivos y menos atractivos cuando es todo lo contrario. Snyder y su equipo interpretan las acciones de las personas en respuesta a las acciones de sus interlocutores. Las expectativas de los chicos, por lo tanto, finalmente desencadenan el comportamiento esperado de las chicas, y también se puede concluir que la actitud de la sociedad hacia los empleados de la empresa tiene una reacción atípica al comportamiento percibido en la empresa, mostrando los resultados ya mencionados y las formas correspondientes reflejadas en ellos.

En el Objetivo Especifico dos, donde se establece que, si se relaciona la Dimensión dos de la variable independiente con la variable dependiente, es decir que, si existe relación entre la identidad y la Satisfacción del Usuario, podemos decir que, si, existe relación como lo corrobora la prueba de correlación en la cual se obtuvo un puntaje de 0,346 de significancia respecto a ello encontramos a PAJUELO (2016) quien nos señala en su investigación realizada lo siguiente : La estructura organizacional se refiere al método que utiliza una organización para describir la comunicación, las políticas, la autoridad y las responsabilidades. Determina en qué medida y cómo se distribuye el liderazgo en la organización, así como el tipo de flujo de información. Las organizaciones tienden a encajar horizontal o jerárquicamente. La estructura horizontal mejora el nivel de responsabilidad de los colaboradores en la organización, elimina los límites jerárquicos

excesivos, mejora la coordinación y rapidez de comunicación entre el capital humano en las diferentes áreas y señala la identidad de los participantes.

En el Objetivo Especifico tres, se establece la relación entre la Dimensión tres de la variable independiente con la variable dependiente, es decir la cooperación con la Satisfacción de Usuario, obteniendo un nivel de relación de 0,346, ello quizá se deba a la falta de comunicación entre los jefes y los trabajadores, llevando al distanciamiento entre las diversas áreas pertenecientes a dicha empresa.

CONCLUSIONES

El principal objetivo de esta investigación, consistió en determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción de los usuarios de la comunidad de Santa Rosa de Masisea – Ucayali, de acuerdo a la aplicación de los instrumentos desarrollados para dicho estudio se concluyeron con lo siguiente:

- Se obtuvo según la prueba de correlación de Spearman un valor relacional de **0,136**, el cual manifiesta que se acepta la hipótesis general planteada, aunque dicha relación este dentro de la categoría baja.
- En base al análisis de los resultados de la investigación realizada se concluye, que, si existe una relación entre la Dimensión uno con la Variable dependiente, es decir entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del usuario, aunque esta sea ligeramente inversa , esto puede deberse al grado de tolerancia (tabla 07) que manifiestan los encuestados frente a las diferencias de las demás personas y a la percepción social de los trabajadores de la empresa frente a los diferentes aspectos manifestados por los pobladores de la comunidad frente a sus solicitudes(tabla 44).
- A su vez se estableció que, si se relaciona la Dimensión dos de la variable independiente con la variable dependiente, es decir que, si existe relación entre la identidad y la satisfacción del usuario, podemos decir que, si existe relación como lo corrobora la prueba de correlación en la cual se obtuvo un puntaje de 0,346 de significancia, ello puede deberse al grado de confianza entre los empleados y sus jefes inmediatos como lo demuestra la tabla 25, 41 y 42.
- Para finalizar se estableció la relación entre la Dimensión tres de la variable independiente con la variable dependiente, es decir la

cooperación con la satisfacción del usuario, obteniendo un nivel de relación de 0,346, ello quizá se deba a la escasa comunicación entre los jefes y compañeros de trabajo de la empresa como nos lo muestra la tabla 6, 9, 14, 44, 64,66 y 73.

RECOMENDACIONES

- Determinar una adecuada articulación y coordinación entre las áreas de trabajo de la constructora FALIM, mejorando la comunicación y el traslado de la información entre las diferentes áreas que conforman la empresa.
- Realizar un programa de desarrollo adecuado del clima organizacional con los trabajadores de la empresa FALIM E.I.R.L para potencializar sus destrezas y habilidades frente a su desempeño laboral por que como ya lo hemos visto si existe una ligera relación entre la satisfacción del usuario con el desempeño del trabajador.
- Buscar espacios de confraternidad entre los trabajadores y jefes inmediatos de la constructora FALIM de tal modo que con la convivencia reconozcan sus virtudes y defectos disminuyendo así los conflictos internos que puedan presentarse en su trabajo diario y con ello potencializar a largo plazo un beneficio mayor que vendría a ser el servicio comunitario.
- Aplicar talleres de autocontrol e inteligencia emocional al personal de la empresa Constructora FALIM de tal modo que sean expertos comunicadores, aceptando, comprendiendo y empatizando con los usuarios a los cuales ellos brindan sus servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, G. (1992). El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. Revista interamericana de psicología ocupacional.
- Arias, M. (2004). "Factores del clima laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños".
- Bernal I; Pedraza N y Sánchez M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI.
- Bernal, I. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI.
- Brunet, L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Trillas. México.
- Calderón (2017), "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao".
- Calderón (2017), "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao". Tesis de maestría, Universidad de la UPC, Lima. Repositorio académico de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622587>.
- Campbell, H. (1971). Organizaciones, estructura, procesos y resultados. 2da Edición. Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Perú: San Marcos.

- Castillo I; Villarreal M; Olivera E; Pinzón A y Carrascal, H. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Universidad de Caldas.
- Castillo, I. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Universidad de Caldas.
- Chamorro (2018), "Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el centro de salud Uliachin-Pasco".
- Chamorro (2018), "clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el centro de salud Uliachin-Pasco". Tesis de maestría, universidad Nacional Hermilio Valdizan. Repositorio Institucional de la UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4762>
- Chiavenato, A (2007), "Administración de Recursos Humanos", McGraw-Hill.
- Chirinos, Merino y Martínez (2018), "El clima organizacional en el emprendimiento sostenible", Revista EAM.
- Chirinos, Merino y Martínez (2018), "El clima organizacional en el emprendimiento sostenible", Revista EAM. Tesis de maestría. REDALYC.
https://www.researchgate.net/publication/326971609_El_clima_organizational_en_el_emprendimiento_sostenible.
- Cornejo M (2003). Liderazgo de excelencia. Perú World.
- Cruz, C (2008). Trato personal en los negocios. Taller de éxito.
- Farfán, C. (2015). "La gestión del servicio como Propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo San francisco de lima". Universidad Tecnológica del Perú.

Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez, y Mamani (2017), “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño”.

Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez, y Mamani (2017), Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. Tesis de maestría, Lima. Revista de la UNMSM. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/15745>.

Hall R. (1996). Procesos y resultados. Prentice-Hall Hispanoamérica.

Hernández R, (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Mc Graw Hill.

León (2019), “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del programa de educación superior a distancia de la universidad de Huánuco 2019”.

León (2019), “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del programa de educación superior a distancia de la universidad de Huánuco 2019”. Tesis de maestría, Universidad de Huánuco. Repositorio Institucional de la UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/68/browse?value=Le%C3%B3n+Moreno%2C+Carlos+Alberto&type=author>.

Martínez, G. (2012). Calidad del control de la atención en el embarazo en atención primaria.

Núñez E. (2016). Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”.

Núñez G. (2015). 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 Segúin Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015.

Ortega, C. (2015). “Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades tecnológicas Privadas de lima”.

Pajuelo D. (2016). Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte Superior de justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016. Universidad de Huánuco.

Pajuelo. D (2016). Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte Superior de justicia de Huánuco sede Pachitea, Universidad de Huánuco.

Pazmay y Ortiz del Pino (2018), “Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado”.

Pazmay y Ortiz del Pino (2018), “Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado”. Tesis de maestría, Universidad del Bosque, Colombia. REDALYC. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/html/>.

Ricalde M (2006). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena. Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC.

Rosado R. (2016). Relación del clima laboral con la satisfacción del usuario en el departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento Hospital III Yanahuara – Essalud.

Sánchez, A. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. Universidad El Bosque.

Sánchez, A; Nieto, H y Anzola, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. Universidad El Bosque.

- Sandoval, C. (2004). Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*.
- Snyder, M., Tanke, E. D., & Berscheid, E. (1977). Social perception and interpersonal behavior: On the self-fulfilling nature of social stereotypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(9), 656–666.
- Sotelo y Figueroa (2017), "El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior". Tesis de maestría, Universidad Juárez del Estado de Durango, México. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>.
- Toro, F. (2001). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista interamericana de psicología organizacional*.
- Urbina, K. (2015). Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos showing Ferrari.
- Valdivia (2017), "Efecto del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz. Arequipa. 2017".
- Valdivia (2017), "Efecto del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz. Arequipa. 2017". Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Repositorio Institucional de la UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4413>.

Vela (2016), "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo – Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huanuco – 2015".

Vela (2016), "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo – Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015". Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Repositorio Institucional de la UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/194;jsessionid=A48AA5786D05E2F55820FA10A06FE684>

Vela S. (2015). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015.

Vela,S. (2015). "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan".

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ruiz Peña, Y. (2022). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la constructora FALIM E.I.R.L Ucayali – 2021* [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.<https://...>

ANEXOS

**FORMATO DE ENCUESTAS
EVALUADAS**

N° de código: -----



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA FALIM E.I.R.L



DATOS INFORMATIVOS :

1. **Edad:**.....
2. **Sexo:** [...] Femenino [...] Masculino
3. **Profesión:**.....
4. **Tiempo trabajando en la empresa**
5. **Tiempo trabajando en el puesto actual**.....

❖ **Objetivo:** El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional en los trabajadores de la empresa constructora FALIM E.I.R.L, tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de nuestra empresa.

❖ **Instrucciones:** Antes de responder, considerar lo siguiente.

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Es importante responder de manera franca y honesta
3. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
4. Llenar el cuestionario con lapicero tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
5. Asegúrese de responder todos los enunciados.
6. Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
1	Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo.	1	2	3	4
2	Apoya a sus compañeros de trabajo cuando manifiestan tener algún problema.	1	2	3	4
3	Cuando las cosas no están perfectas en su puesto de trabajo suele ser tolerante ante ello.	1	2	3	4
4	Su jefe inmediato le brinda con anticipación la información necesaria sobre las actividades a realizar .	1	2	3	4
5	Usted cree que su contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa.	1	2	3	4
6	Cuando existe alguna dificultad en su área de trabajo el personal de otra oficina se suma espontáneamente para ayudarlo a resolver los problemas presentados.	1	2	3	4

7	Suele enfrentar de manera positiva las situaciones difíciles dentro de su empresa.	1	2	3	4
8	Usted cree que la empresa en la cual labora toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar la ejecución de un trabajo.	1	2	3	4
9	En la empresa en la cual labora existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso de trabajo.	1	2	3	4
10	Las personas con las cuales usted labora son flexibles para aceptar y convivir con las diferencias propias de cada trabajador.	1	2	3	4
11	Usted cumple a cabalidad con las metas y objetivos trazados por su área de trabajo.	1	2	3	4
12	Usted cree que su jefe le orienta con tenacidad para realizar las actividades de su área.	1	2	3	4
13	Usted posee la disponibilidad de poder aprender algo en su puesto de trabajo por mínimo que este fuese.	1	2	3	4
14	Usted se considera una persona responsable en su trabajo	1	2	3	4
15	Usted cumple de manera eficaz con las funciones señaladas para su puesto de trabajo.	1	2	3	4
16	Usted cree que en la empresa donde trabaja se toman en cuenta los intereses de los empleados.	1	2	3	4
17	Usted muestra flexibilidad en su horario de trabajo frente a un imprevisto de última hora en la empresa.	1	2	3	4
18	Cuando se presentan dificultades en el trabajo usted está abierto a las ideas de los demás y busca nuevas maneras de resolver los problemas.	1	2	3	4
19	De reconocer una actitud negativa en su trabajo usted tiene la capacidad de poderla modificar.	1	2	3	4
20	Usted tiene la capacidad de poder separar su relación laboral y personal con sus compañeros de trabajo al momento de ejecutar una actividad en su empresa.	1	2	3	4
21	Usted tiene la libertad de poder expresar sin temores sus opiniones y percepciones sobre la empresa en la cual labora.	1	2	3	4

22	Usted llega puntual a su puesto de trabajo.	1	2	3	4
23	Usted siente apoyo por parte de su jefe cuando tiene dificultades en el trabajo.	1	2	3	4
24	Usted cree que las actividades de su empresa están debidamente distribuidas para cada área de trabajo.	1	2	3	4
25	Cumple de manera adecuada con las reglas y normas establecidas por su empresa.	1	2	3	4
26	Usted se considera una persona tolerante, que acepta las emociones, costumbres y hábitos que manifiesten sus demás compañeros de trabajo.	1	2	3	4
27	Usted se considera una persona honesta en el trabajo.	1	2	3	4
28	Usted cree que los jefes de área mantienen un clima motivacional entre sus trabajadores dentro de su empresa.	1	2	3	4
29	Usted cree que existen actitudes de ayuda y colaboración entre sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
30	Su jefe le da la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.	1	2	3	4
31	Usted cree que su jefe lo respalda frente a sus superiores.	1	2	3	4
32	Existe un clima de respeto, dialogo y confianza en la empresa donde usted labora.	1	2	3	4
33	Existe participación de todos los trabajadores para tomar algunas decisiones dentro de la empresa donde labora.	1	2	3	4
34	Sus compañeros de trabajo le brindan apoyo para solucionar un conflicto laboral cuando lo solicita.	1	2	3	4
35	Su jefe inmediato acepta de manera positiva las opiniones que usted le brinda para solucionar diversas circunstancias en su área de trabajo.	1	2	3	4
36	En la empresa donde labora predomina un ambiente de fraternidad entre compañeros de trabajo.	1	2	3	4

N° de código: -----



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA FALIM E.I.R.L**



❖ **DATOS INFORMATIVOS:**

- **Edad:**.....
- **Sexo :** (F) (M)

❖ **OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo el recabar su opinión sobre el nivel de satisfacción con las obras de infraestructura realizadas por la empresa constructora FALIM E.I.R.L.

❖ **INSTRUCCIONES:** Antes de responder, considerar lo siguiente.

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Es importante responder de manera franca y honesta
3. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses.
4. Llenar el cuestionario con lapicero tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
5. Asegúrese de responder todos los enunciados.
6. Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	¿El personal que labora en la empresa le orientó y explicó sobre los trabajos a ejecutarse en su comunidad?	1	2	3	4
2	¿La consulta que usted realizó fue atendido o subsanado de manera rápida por el personal de la empresa?	1	2	3	4

3	¿Su solicitud o consulta fue resuelta en el plazo fijado por el personal a cargo de la empresa?	1	2	3	4
4	¿El personal que labora en la empresa le mostro interés en subsanar la solicitud de servicio requerida por usted?	1	2	3	4
5	¿El personal que labora en la empresa se mostró amable y cortés frente a sus requerimientos?	1	2	3	4
6	¿Usted pudo percibir que el personal a cargo de la empresa, comprendió de manera íntegra su demanda o solicitud requerida?	1	2	3	4
7	¿Usted comprendió las indicaciones brindadas por el personal de la empresa, sobre la ejecución de obra a realizar?	1	2	3	4
8	¿Usted ha contado con el apoyo del personal a cargo para informarse y orientarse sobre la obra de infraestructura a realizarse en su comunidad?	1	2	3	4
9	A usted le inspira confianza el personal de la empresa a cargo de la ejecución de la obra en su comunidad.	1	2	3	4
10	¿Usted cree que ha recibido una atención minuciosa y completa por el personal que labora en la empresa respecto a la ejecución de la obra?	1	2	3	4
11	Usted considera que la atención recibida por el personal a cargo fue rápida y eficaz.	1	2	3	4
12	El personal que labora en la empresa cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de la obra.	1	2	3	4
13	El personal por el cual fue atendido mostro interés al momento de expresar su solicitud.	1	2	3	4
14	Usted cree que el trato recibido por el personal que labora en la empresa fue cordial.	1	2	3	4
15	Usted cree que el personal por el cual fue atendido tomo en cuenta la urgencia de su requerimiento.	1	2	3	4
16	El personal por el cual usted fue atendido se encontraba en su área de trabajo en el horario de oficina señalado.	1	2	3	4
17	El personal de la empresa por el cual fue atendido le brindó de manera inmediata la información requerida por usted.	1	2	3	4

18	Usted tiene confianza en que su solicitud o requerimiento a la empresa será resuelto en el plazo fijado.	1	2	3	4
19	Según su percepción el personal de la empresa por el cual fue atendido se encuentra debidamente capacitado para ejercer dicho cargo.	1	2	3	4
20	Usted considera que los trabajadores de la empresa le ayudaron a solucionar la consulta o requerimiento que realizo.	1	2	3	4
21	Esta usted satisfecho con la resolución brindada por el personal a cargo de la empresa sobre su solicitud o requerimiento realizado.	1	2	3	4
22	El personal por el cual fue atendido en la empresa dejo que exprese su requerimiento de manera adecuada sin interrumpirlo constantemente.	1	2	3	4
23	El personal por el cual usted fue atendido en la empresa se disculpó por las molestias que pudiesen haberse ocasionadas durante la ejecución de la obra.	1	2	3	4
24	Cuando usted fue atendida por el personal de la empresa este mostró una actitud receptiva (contacto visual, postura adecuada etc.) frente a su requerimiento.	1	2	3	4
25	El personal por el cual fue atendido en la empresa cumplió en el tiempo fijado con los requerimientos o solicitudes dadas por usted y la comunidad.	1	2	3	4
26	Se subsano su solicitud o requerimiento en el plazo acordado con el personal a cargo de la empresa	1	2	3	4
27	Usted considera que el personal de la empresa a cargo ejercen de manera adecuada las funciones establecidas por su área de trabajo.	1	2	3	4
28	El personal por el cual fue atendido utilizo el lenguaje adecuado para su mejor comprensión.	1	2	3	4
29	De acuerdo a los plazos establecidos por la empresa para dar resolución a una solicitud o requerimiento cree usted que este tiempo es el adecuado.	1	2	3	4
30	Usted cree que el personal que labora en la empresa fue eficiente para darle curso al trámite o requerimiento que realizo.	1	2	3	4

31	Usted pudo entablar un dialogo receptivo (mirada fija, acentuando con gestos etc.) por parte del personal que la atendió en la empresa.	1	2	3	4
32	Usted fue comunicado con anticipación de algún cambio a realizar frente a su solicitud o tramite presentado a la empresa.	1	2	3	4
33	Usted siente que el personal por el cual fue atendido comprendió la importancia de la solicitud o tramite requerido por usted	1	2	3	4
34	El personal de la empresa estaba disponible para recepcionar su solicitud o requerimiento	1	2	3	4
35	Usted cree que el personal que labora en la empresa responde de manera pro activa frente a las consultas emitidas por los usuarios.	1	2	3	4
36	Usted tiene la plena confianza de que los servicios brindados por la empresa son los adecuados.	1	2	3	4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021	Problema general • ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021? Problemas específicos : • ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021.? • ¿Existe relación entre la identidad y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras	Objetivo general : • Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 Objetivos específicos: • Determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 • Determinar si existe relación entre la identidad y la satisfacción de la	Hipótesis general : • Se relaciona significativamente el clima organizacional con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 Hipótesis específicas: • Se relaciona significativamente las relaciones interpersonales con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 • Se relaciona significativamente la con la satisfacción de la	VI= Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	1,4,9,21
						Empatía	2,8,23,16
						Tolerancia	3,10,18,26
					Identidad	Actitudes	5,14,19,27
						Aptitudes	7,13,17,20
						Ayuda mutua	6,12,24,28
				Cooperación	Responsabilidad	22,11,15,25	
					Solidaridad	34,36,29,31	
					Democracia	30,32,33,35	
				VD= satisfacción de la comunidad de Santa Rosa	Capacidad de respuesta	Conocimiento	1,10,19,28
						Eficacia	2,11,20,29
						Eficiencia	3,12,21,30
					Empatía	Escucha activa	4,13,22,31
Respeto	5,14,23,32						
Identificación con el otro	6,15,24,33						
Fiabilidad	Disponibilidad	7,16,25,34					
	Capacidad de respuesta	8,17,26,35					

	<p>publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 ¿Existe relación entre la cooperación y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021</p>	<p>comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe relación entre la cooperación y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 	<p>comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona significativamente la cooperación con la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras publicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021 			<p>Madurez</p>	<p>9,18,27,36</p>
--	---	---	---	--	--	----------------	-------------------

GALERIA FOTOGRAFICA



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.



Foto tomada a los pobladores de Santa Rosa de Masisea – Ucayali y al personal administrativo y obreros de constructora FALIM E.I.R.L.