UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES DEL PUERTO DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ROBERTO CIRO BARRÓS REYES

PUCALLPA, PERÚ

2021

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11 horas, del día 29 de DICIEMBRE-2021 ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. WALTER ORTIZ MEZA ..... Presidente

Dr. ENOC LOPEZ NAVARRO ..... Secretario

Dr. MANUEL ROCHA GONZALES ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en .....Mención:

GESTION PUBLICA

Don(ña).....ROBERTO CIRO BARROS REYES.....,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES DEL PUERTO DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal

b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de....16.....(DIECISEIS)

Equivalente a .....BUENO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..12:30.. horas del ..29.. de ....DICIEMBRE..... del 2021..

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0178-2020.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado: **"CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES DEL PUERTO DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019"**

Autor(es)	:	**BARROS REYES, ROBERTO CIRO**
Escuela	:	**DE POSGRADO**
Maestría	:	**GESTION PÚBLICA**
Mención	:	**GESTION PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. Pinchi Fasanando, Limber**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 29/09/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ROBERTO CIRO BARRÓS REYES

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES DEL PUERTO DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DOCTOR LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Escuela de Posgrado, Maestría: EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención: —

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable,** para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09/02/2023

Email: robertobarrosreyes@gmail.com Firma:

Teléfono: 985610000 DNI: 07629209

DEDICATORIA

Dedico este trabajo,

A Dios, por darme la sabiduría necesaria para culminar mis estudios de maestría.

A mi familia, por ser mi fuente de inspiración para seguir capacitándome.

A mis amigos, por esa cuota de motivación permanente para lograr mis caros anhelos como éste.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por darme la oportunidad de profundizar mis conocimientos en Gestión Pública, en nombre de ella a mis maestros que compartieron sus conocimientos con sapiencia y experticia, de manera particular agradezco al Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su orientación y capacidad invaluable para culminar mi investigación, finalmente a mis compañeros de la maestría por hacer más agradable nuestra estancia.

RESUMEN

La presente investigación trata sobre las “Condiciones Laborales y Calidad del Servicio de las Embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019”. El tipo de investigación es descriptivo con diseño transeccional correlacional. El tamaño de muestra se calculó a través del método probabilístico, con la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000. Los datos se recolectaron a través del cuestionario autoadministrado. Los instrumentos fueron validados mediante la apreciación de juicio de tres expertos, alcanzando una apreciación de 80%, lo que demuestra una calificación de muy bueno. La validez de confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniéndose un puntaje de 0.78%, considerado bueno. Para determinar el nivel de variables y dimensiones, se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y para la relación de variables, la prueba estadística de correlación de Pearson. Los resultados muestran una relación positiva muy baja y no significativa, entre las condiciones laborales y calidad del servicio en las Embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019. Esto permite establecer que las condiciones del entorno, de riesgo, de protección de seguridad y salud en el trabajo, y del horario que brindan las embarcaciones a sus trabajadores no son las adecuadas.

Palabras clave: condiciones laborales, capacidad de respuesta, empatía.

ABSTRACT

This research is about the "working conditions and quality of service of the Vessels of the Port of Pucallpa, Ucayali, 2019". The type of research is descriptive with a correlational transectional design. The sample size was calculated through the probabilistic method, with the statistical formula for populations less than 100,000. The data was collected through the self-administered questionnaire. The instruments were validated through the judgment appraisal of three experts, reaching an appreciation of 80%, which shows a very good rating. The reliability validity of the instruments was made through the Cronbach's Alpha statistical test, obtaining a score of 0.78%, considered good. To determine the level of variables and dimensions, the Organizational Climate Scale (EDCO) was used and for the relation of variables, the Pearson's statistical test of correlation. The results show a very low and non-significant positive relationship between working conditions and quality of service in the Vessels of the Port of Pucallpa, Ucayali, 2019. This allows to establish that the environmental conditions, risk, safety and health protection at work, and the schedule that the vessels provide their workers are not adequate.

Keywords: working conditions, responsiveness, empathy.

INTRODUCCIÓN

El trabajo forma parte de nuestras vidas, ocupa la mayor parte de nuestro tiempo. Tanto es así que se convierte en el factor más importante para cubrir las necesidades prioritarias de los seres humanos. En esa línea busca o persigue un trabajo que le brinde las condiciones laborales mínimas necesarias. Está demostrado que las empresas que brindan las mejores condiciones laborales son las más rentables. Situación que no sucede en el Puerto de Pucallpa, en forma permanente los trabajadores portuarios reclaman las pésimas condiciones en la que desarrollan trabajo, no cuentan con seguro de vida, ya que exponen a sufrir accidentes de forma continua, y son ellos lo que asumen sus gastos de recuperación.

La calidad del servicio es el atributo principal para el éxito de cualquier empresa que se dedica a prestar servicio, como es el caso de las embarcaciones que prestan servicio de transporte de pasajeros, deben contar por lo menos con chalecos salvavidas, extintores con fecha vigente, botiquín de primeros auxilios debidamente abastecido; y con la autorización respectiva para operar. Sin embargo, las embarcaciones en el Puerto de Pucallpa, realizan sus operaciones de manera informal, venden sus pasajes en la misma cubierta, exceden en la carga de pasajeros, generando incomodidades de espacio, alimentación e higiene durante el Viaje, no cumplen los horarios de arribo, los servicios higiénicos son deplorables o no existen. Estos indicadores expresan la crítica realidad de las condiciones laborales y la calidad del servicio que ofrecen las embarcaciones del puerto de Pucallpa. Problema que requirió urgente un análisis científico, que se desarrolló con los siguientes capítulos.

En el primer capítulo, se ha consignado la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la justificación e importancia, la viabilidad y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, nos centramos en la revisión bibliográfica de la investigación, que se traduce en antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas que detalla las variables, dimensiones, teorías, las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

Seguidamente en el capítulo tercero, se ha considerado el tipo y diseño de investigación, población y muestra, la técnica para elaborar los

instrumentos, se señala las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo cuarto se expresan los resultados a través de tablas y figuras, con el análisis y la interpretación respectiva.

En el capítulo quinto, se entrega la discusión de resultados, donde se compara los resultados obtenidos versos los citados en los antecedentes del marco teórico.

Finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y anexos correspondientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN vii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 23

1.2.1. Problema general 23

1.2.2. Problemas específicos 23

1.3. Objetivo general y específicos 23

1.3.1. Objetivo general 23

1.3.2. Objetivos específicos 24

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 24

1.4.1. Hipótesis general 24

1.4.2. Hipótesis específicas 25

1.5. Variables 25

1.5.1. Variable 1: condiciones laborales 25

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio 25

1.5.3. Operacionalización de variables 26

1.6. Justificación e importancia 26

1.6.1. Justificación teórica 26

1.6.2. Justificación metodológica 27

1.6.3. Justificación práctica 27

1.7. Viabilidad 27

1.8. Limitaciones 28

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 29

2.1. Antecedentes.....29

2.1.1. Internacionales 29

2.1.2. Nacionales 29

2.1.3. Locales 32

2.2. Bases teoricas.....32

2.2.1. Condiciones laborales.....32

2.2.1.1. Definición de la variable condiciones laborales 32

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable condiciones laborales.33

2.2.1.3. Teorías de la variable condiciones laborales 34

2.2.2. calidad de servicio 38

2.2.2.1. concepto de la variable calidad de servicio 38

2.2.2.2. concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....39

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio 40

2.3. Definiciones conceptuales.....45

2.3.1. Condiciones laborales.....45

2.3.2. Calidad de servicio 47

2.4. Bases epistemicas.....48

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO 51

3.1. Tipo de investigación 51

3.2. Diseño y esquema de la investigación 51

3.2.1. Diseño de investigación 51

3.2.2. Esquema de la investigación 52

3.3. Población y muestra.....52

3.3.1. Población 52

3.3.2. Muestra....52
3.4. Instrumentos de recolección de datos....53
3.4.1. Técnica de elaboración de recolección de datos....53
3.4.2. Validación de expertos....54
3.4.3. Confiabilidad del instrumento....54
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos....55
3.5.1. Técnicas de recojo....55
3.5.2. Procesamiento de datos....55
3.5.3. Presentación de datos....55
CAPITULO IV. RESULTADOS....56
4.1. Descripción de resultados....56
4.1.1. Resultado de la variable condiciones laborales....56
4.1.2. Resultados de la variable calidad de servicio....61
4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias....61
4.3. Prueba de hipótesis general....64
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS....66
5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas....66
5.2. Contrastación de la hipótesis general....69
5.3. Aporte científico....70
CONCLUSIONES....71
SUGERENCIAS....73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS....75
ANEXOS....85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: operacionalización de las variables 26

Tabla 2: Población de la investigación.....52

Tabla 3: Tamaño de muestra.....53

Tabla 5: Confiabilidad del instrumento.....54

Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable condiciones laborales. 56

Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones del entorno. 57

Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de Riesgo. ..58

Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo. 59

Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones del horario de trabajo.....60

Tabla 11 Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio.....61

Tabla 12 Escala de correlación de Pearson 62

Tabla 13 Relación entre las condiciones de entorno y calidad del servicio 62

Tabla 14 Relación entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio.....63

Tabla 15 Relación entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio 63

Tabla 16 Relación entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio.....64

Tabla 17 Relación entre las condiciones laborales y calidad del servicio 65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 52

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 52

Figura 3: Niveles de percepción de la variable condiciones laborales 56

Figura 4: Niveles de percepción de la dimensión condiciones del entorno 57

Figura 5: Niveles de percepción de la dimensión condiciones de riesgo 58

Figura 6: Niveles de percepción de la dimensión condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo 59

Figura 7: Niveles de percepción de la dimensión condiciones del horario de trabajo 60

Figura 8: Niveles de percepción de la variable calidad del servicio 61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia 86

Anexo 2 Instrumento 1: condiciones laborales.....88

Anexo 3 Instrumento 2: calidad del servicio.....89

Anexo 4: Validez y confiabilidad de la variable condiciones laborales.....90

Anexo 5: Validez y confiabilidad de la variable calidad del servicio 91

Anexo 6 Validación del instrumento 1: experto 1 92

Anexo 7 Validación del instrumento 1: experto 2 93

Anexo 8 Validación del instrumento 1: experto 3 94

Anexo 9 Validación del instrumento 2: experto 1 95

Anexo 10 Validación del instrumento 2: experto 2 96

Anexo 11 Validación del instrumento 2: experto 3 97

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

Las condiciones laborales están relacionadas con las condiciones del trabajo. El concepto refiere a las condiciones del entorno, a las condiciones de seguridad, a las condiciones del centro de trabajo y las condiciones de las horas de trabajo, entre otros factores que coadyuvan al bienestar y la salud de los trabajadores.

(Salvador Forner Muñoz, citado en Menéndez, 2015), recoge el ejemplo de la huelga que se produjo en el puerto de Alicante, con trascendencia para todos los sectores de la economía alicantina. La huelga se ocasionó como consecuencia de la reivindicación de los obreros portuarios de mejoras laborales, un jornal diario y garantías de jubilación. Se inició el 29 de febrero de 1932 y afectó a todo el personal de carga y descarga, la primera consecuencia fue que muchos buques abandonaron la escala de Alicante y buscaron otros puertos. Esto supuso para los representantes del comercio y la industria grandes pérdidas (p.122).

Por otro lado, según Santibáñez (2017), en los puertos latinoamericanos en que la organización de la contratación de fuerza de trabajo portuaria ha recibido atención historiográfica, las tensiones referidas expresan mixturas y matices respecto de los casos antes mencionados. En los muelles del Caribe colombiano, por ejemplo, los obreros consiguieron desplazar a los contratistas en la provisión de cuadrillas a mediados de la década de 1920, organizando dicho trabajo mediante un sistema de turnos rotativos. En Veracruz, en cambio, mientras que los contratistas que se encargaban de las faenas en los muelles y

bodegas habían sido removidos hacía más de una década, los agentes navieros seguían entendiéndose con determinados capataces para conseguir las cuadrillas de estibadores. En los puertos brasileños de Santos y Rio de Janeiro, por otra parte, el control que los sindicatos comenzaron a exigir sobre la provisión de trabajo, en perjuicio de la pretensión empresarial por intermediar contratistas (e imitando el método de *closed shop*, defendido por los trabajadores de la construcción desde la primera década del siglo XX), coaguló, hacia 1930, en una privilegiada burocracia sindical basada en el nepotismo, que gestó como respuesta de los obreros desfavorecidos, dos décadas más tarde, un sistema de repartición también de carácter rotativo.

En lo que respecta al Perú, Beltran & Contreras (2018), cita a Iturri Agente Marítimo S.A, ubicada en el puerto de Salaverry-Trujillo, quien ofrece el servicio de estiba y desestiba desde el año 1965, lo cual es referencia de amplia experiencia. Sin embargo, la empresa aun presenta un gran problema al brindar el servicio, y no contar con la certificación “OHSAS 18001 – Seguridad y Salud Ocupacional para cada empleado y empleador”, la ausencia de esta certificación impide que la empresa se vea obligada a realizar un análisis de riesgos, esto ha ocasionado que los trabajadores presenten lesiones y problemas de salud relacionadas con el trabajo, dado que la empresa no brinda supervisión adecuada a los trabajadores dando como resultado accidentes laborales, hasta fallecimientos; como un claro ejemplo es el mal control que realiza el supervisor, pues existen las herramientas de protección pero no existe una verificación de estas en las horas de trabajo ya sea en las operaciones de estiba o desestiba, en el cual es donde se debería realizar la verificación porque es en este acto donde suceden los accidentes laborales (p.12).

Mientras tanto en Pucallpa, en forma permanente los trabajadores portuarios reclaman pésimas condiciones de trabajo, comienzan sus labores a tempranas horas de la mañana, no reciben sobretiempo y no cuentan con un seguro de vida, Pucallpa no cuenta con un puerto principal, los trabajadores exponen su vida por el estado calamitoso en que se encuentra el puerto, debido a las intensas lluvias en tiempo de invierno, los trabajadores se quejan que tienen hora de entrada mas no de salida, pero lo que más les preocupa es la falta de interés por parte del gobierno ante la evidencia de las condiciones deplorables del puerto, muchos sufren accidentes y nadie se preocupa por tratar su salud, por lo que cada uno de ellos asume sus gastos de recuperación. Ganan 8 soles por tonelada y un grupo de 4 recibe 60 soles por llenar un camión, unido a esto en época de verano el río se aleja cada vez más, lo que dificulta aún más el trabajo, porque tienen que caminar distancias más largas.

Constituyéndose en un problema social preocupante, ya que afecta no solo a los trabajadores portuarios sino también a los pasajeros que hacen uso de los servicios de las embarcaciones.

García (2017) afirma, las condiciones de transporte son precarias en el país africano, afectando al transporte marítimo, terrestre y aéreo. Esto ha llevado en muchas ocasiones a recibir mercancía perecedera que han llegado podrida. Además, en el puerto de entrada se encontraron con otros problemas de relevancia. A este respecto, el entrevistado B advierte: "dejan los contenedores bloqueados en los muelles hasta que el inspector de aduanas comprueba que el precio declarado en el conocimiento de embarque es correcto, y sólo cuando la empresa se compromete a pagar un impuesto acorde al precio dictado por el inspector, consigue ésta la luz verde para la

entrada del contenedor". Esto crea serios problemas ya que el inspector a menudo rechaza el precio real de compra en España. En este caso o la empresa acepta el mayor precio dictado por el inspector (lo que aumenta los costes de la importación ya que éstas deben pagar aranceles ad-valorem), o bien tratan de acreditar el precio real pagado por las mercancías con facturas comerciales, que a menudo conduce a largas negociaciones con los agentes de aduanas. El contenedor puede pasar muchos días en el puerto y la empresa debe pagar la tarifa establecida para el mantenimiento de los contenedores, lo que vuelve a incrementar el coste de las importaciones. Hoy en día, HC produce o compra muchos de los insumos que necesita en el país africano con el fin de evitar los problemas con las importaciones (p.45).

Larraga (2018), en un análisis de la satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo del puerto de Manta Ecuador, manifiesta: en la mayoría de los países existen entidades dedicadas a brindar este servicio, pero la gran mayoría carecen de una buena comunicación y por lo tanto de una buena relación entre usuario e institución, provocando así que los trámites se vuelvan engorrosos y terminen abandonando con indiscutible repercusión económica para el usuario del sector marítimo. Esta problemática se da a nivel de todos los puertos del Ecuador y gran parte del continente sudamericano, donde exista gente dedicada al ámbito marítimo, a pesar de que a nivel local se han dictado charlas y se programa campañas de regularización por parte de la Capitanía del Puerto de Manta, no existe la acogida que se espera, para tratar de minimizar los riesgos que lo que hace es crecer los trámites en espera de tener respuestas que ayuden a ambos actores (p.3).

Robles (2019), en las instalaciones portuarias de APM Terminals Callao (en adelante APMTC), se operan tres tipos de negocio: (1) Carga General, (2)

Contenedores y (3) Pasajeros. Debido a que el tercer negocio no involucra ninguna mercancía, no está sujeto al Tiempo de Atención al Usuario de máximo 30 minutos; sin embargo, los dos primeros sí son regulados por dicho parámetro, y es aquí en donde nace un problema: el Tiempo de Atención del Usuario (conocido en APMTC como “Tiempo del proceso de entrega/despacho” o “Truck Turn Time”) está por encima de los límites establecidos por el Organismo Supervisor de la Inversión en 19 Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), lo cual explica una falta legal con consecuencias económicas y financieras, un alto nivel de congestionamiento en las operaciones, costos de manipulación de carga e insatisfacción del cliente (pp.18-19).

En el puerto de Pucallpa las motonaves que están acondicionadas para el transporte de pasajeros venden los pasajes sobre la misma cubierta, de modo que el pasajero acude al atracadero, aborda la nave, paga, sube a la embarcación a ocupar su sitio, procurando ir con anticipación para tener un sitio más o menos cómodo (los que suben al último suelen ir en hamacas hacinadas). Se observa exceso de carga, los patrones suelen embarcar más pasajeros de los que declaran en la lista correspondiente. Esto ocurre principalmente en las clases más económicas, generando incomodidades de espacio, alimentación e higiene durante el viaje. Los transportistas no suelen cumplir con los horarios de arribo o zarpe que programan en las pizarras, o en los avisos de los “jaladores”. Pierden entre 2 hasta 4 días de trabajo (sólo en espera, ya que en el transporte suelen tardar hasta 7 días inclusive). Los responsables de estos incumplimientos son los patrones en su afán de embarcar la mayor cantidad posible de pasajeros para hacer más rentable el viaje. También se observa que las naves no tienen depósitos de agua dulce

para pasajeros. El agua que se usa es el del río. Los servicios higiénicos son deplorables o no existen.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿Cómo es la relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali,

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo es la relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo es la relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo es la relación de las condiciones de los servicios del centro de trabajo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo es la relación de las condiciones del tiempo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019?

1.3. Objetivo general y específicos.

1.3.1. Objetivo general.

- Conocer la relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Precisar el nivel de las condiciones laborales de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Determinar la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Calificar la relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Evaluar La relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Analizar la relación de las condiciones de los servicios del centro de trabajo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Establecer La relación de las condiciones del tiempo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

- La relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas.

- La relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es significativa.
- La relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- La relación de las condiciones de los servicios del centro de trabajo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es significativa.
- La relación de las condiciones del tiempo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es significativa.

1.5. Variables.

1.5.1. *Variable 1.*

Condiciones laborales.

1.5.2. *Variable 2.*

Calidad de servicio.

1.5.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1: operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores
V.1 Condiciones Laborales	Condiciones del Entorno	Espacios para realizar su trabajo Iluminación Equipos informáticos Protección contra incendios y riesgos de sismo Contaminación del aire
	Condiciones de Riesgo	Riesgos eléctricos Temperaturas extremas Incendio y explosión
	Condiciones de los Servicios del Centro de Trabajo	Servicios higiénicos Botequines Mobiliario Vías de evacuación
	Condiciones de Tiempo	Duración de la jornada Horas extras Periodos de descanso
V.2 Calidad del servicio	Elementos tangibles	Status Instalaciones Equipo Aspecto del personal Materiales de comunicación
	Capacidad de respuesta	Disposición del personal Resolución de problemas Cumplimiento
	Seguridad	Apoyo Con las pertenencias Con la integridad Personal autorizado Dentro del hotel
	Empatía	Atención a los deseos Amabilidad Atención personal Comodidad Ambiente

Nota. matriz de consistencia

1.6. Justificación e importancia.

1.6.1. Justificación teórica.

Teniendo en cuenta la existencia de teorías y modelos que analizan las condiciones laborales y la calidad del servicio se ha sistematizado y consolidado la investigación desde la teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos, el modelo de conservación de recursos (Hobfoll), el modelo “vitamínico” de (Warr), el modelo de demanda-control (Karasek), teorías que permitieron el entendimiento de la forma como debe

brindarse las condiciones laborales en la realidad. Igualmente se ha consolidado y sistematizado desde el modelo QFD Quality Function Deployment, la teoría de la calidad de Walter Shewhart, la teoría del Kaizen, la filosofía de Cero defectos de Philip Crosby, información importantisima que permitió comprender la forma como debe brindarse el serivicio en el mismo campo de acción.

1.6.2. Justificación metodológica.

Los objetivos de la investigación se lograron, gracias al uso ordenado y sistematizado del proceso metodológico, para lo cual se tuvo en cuenta, el tipo de investigación descriptiva, el diseño transeccional correlacional y su esquema, la fórmula estadística para determinar el tamaño de muestra, la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. Además, la investigación entrega dos instrumentos validados por expertos.

1.6.3. Justificación práctica.

La investigación se realizó porque existe la urgente necesidad de mejorar las condiciones laborales y la calidad del servicio que ofrece las embarcaciones en el puerto de Pucallpa. Los resultados permitirán que los niveles de gobierno nacional, regional y local, prioricen la construcción del puerto de Pucallpa, y lograr un impacto positivo de desarrollo en la población en general.

1.7. Viabilidad.

La investigación resultó viable porque se contó con todos los recursos económicos para financiar los recursos humanos y materiales que significaron la ejecución del estudio. También resultó viable el acceso, porque el puerto se

encuentra dentro de la zona urbana de Pucallpa. Asimismo, resultó viable porque se contó con la disposición y predisposición de los trabajadores del puerto y los pasajeros de las embarcaciones para llenar las encuestas.

1.8. Limitaciones.

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

Falta de estudios de investigación referente a las variables, falta de experiencia y tiempo de los encuestados para responder el cuestionario, la veracidad de los datos por tratarse de un cuestionario que busca recoger información subjetiva

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

Formoso & Pena (2018) en su investigación sobre los obreros españoles en la construcción del canal de Panamá: su imagen en la prensa española (1906-1909), concluyeron: Los resultados de esta investigación permiten concluir que el interés de la prensa española por la situación laboral de los obreros nacionales emigrados a la Zona del canal de Panamá dependió del posicionamiento ideológico de cada periódico y de las presiones políticas del Gobierno. Las críticas se concentraron en los primeros nueve meses de 1907, cuando la mayoría de los periódicos describieron a los trabajadores casi como esclavos, acusando a los capataces de la CCI de maltrato laboral y de incumplir las condiciones firmadas en el contrato laboral. Se representó la Zona del Canal como un lugar insalubre donde era habitual que los obreros pereciesen o resultasen lisiados para siempre. Sin embargo, en octubre de 1907 se produjo un repentino silencio periodístico tras una protesta formal de Estados Unidos, que se negaba a reconocer las críticas de la prensa española. Todo parece indicar que este cambio editorial fue motivado por las presiones del Gobierno de Madrid, que disponía de numerosos resortes de control sobre la prensa. Tan sólo el semanario El Socialista siguió cuestionando abiertamente la política del régimen monárquico en este asunto.

2.1.2. Nacionales.

Paucar (2014) en su tesis de maestría sobre análisis de los factores que inciden en la competitividad del Muelle Norte del Puerto del Callao*, AÑO 2012*,

concluye: es destacable la influencia del factor infraestructura en la competitividad del Muelle Norte del puerto del Callao, estadísticamente significativa. Es la única dimensión que logró un nivel Medio (44%), lo que indica que es necesario continuar con las inversiones en infraestructura portuaria más modernas para lograr elevar el nivel de competitividad en el Muelle Norte del Puerto del Callao.

Polo (2015) en su investigación implementación de un Plan de capacitación para Mejorar la Productividad y la Seguridad y Salud de los Trabajadores en la Terminal Portuaria de Pisco, concluye: los trabajadores en el Puerto de Pisco no se encuentran capacitados ni familiarizados con las normas promovidas por el Estado en los campos relacionados a la seguridad, la protección y la salud

Vitaliano, Valdivia, Chávez, & Oria (2016) en su tesis titulado *Plan Estratégico del Puerto de Chimbote,* concluye: una adecuada condición ambiental que favorece la actividad portuaria (marea y vientos) así como experiencia del personal técnico son las fortalezas actuales más relevantes del Puerto de Chimbote, como contraste el contar con una reducida infraestructura portuaria como equipamiento para la carga de contenedores y la inexperiencia de los miembros del Directorio, lo cual dificulta la toma de decisiones estratégicas de acuerdo a la industria y las necesidades del Puerto son las debilidades más relevantes.

Ramos E. (2015) en su tesis de maestría titulada propuesta de implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en las operaciones comerciales a bordo del Buque Tanque Noguera (ACP-118) del servicio naviero de la Marina, concluye: se ha determinado que las áreas que presentan mayor incidencia de accidentes y enfermedades laborales son:

el puente de comando, la sala de máquinas y la cubierta principal, siendo estas dos últimas en las que se puede observar mayores incidencias con respecto a las otras.

Garcia (2016), en su tesis de Doctorado gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socioeconómico del Distrito de Salaverry-2014, concluye: de acuerdo a las encuestas realizadas a los funcionarios de las empresas operadoras del terminal portuario de Salaverry sobre la gestión actual de la infraestructura portuaria, existe deficiencia. La deficiente gestión de la infraestructura portuaria de Salaverry radica en los temas referentes a las obras de abrigo y acceso, de atraque, tráfico y almacén. Así como también de los equipos de manipulación, reparación y mantenimiento de los barcos.

Salguero (2019) en su tesis de maestría los cambios en el sistema de gestión portuaria y la necesaria revisión del régimen laboral aplicable a los trabajadores portuarios, concluye: existen elementos en el sistema de contratación de LTP que genera inconvenientes en la gestión de recursos humanos. Uno de ellos, es que no se establece claramente un mínimo de turnos que puede tener un trabajador para permanecer en el registro, además de que no existen normas de suspensión o cancelación del registro bajo determinadas causales. Esto dificulta la gestión de los trabajadores necesarios para llevar a cabo una operación portuaria.

Lun Pun, (2020) en su investigación sobre Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao*,* concluye: La calidad del servicio y sus cinco dimensiones son calificadas mayormente como medianamente adecuada (p.23).

2.1.3. Locales.

Granda, (2015) en su investigación Implementación de Servicios Portuarios al Pasajero en los Terminales Portuarios Fluviales, concluye: se requiere de infraestructura portuaria adecuada para brindar servicios portuarios a los pasajeros en los terminales portuarios de la Amazonía debido a que la existente no responde a los servicios requeridos.

Bedriñana, Castro, Chanduví, & Sierra (2016) en su tesis Plan Estratégico del Puerto de Pucallpa, concluyen: Actualmente la región Ucayali no cuenta con una infraestructura portuaria regulada y adecuada, además de acuerdo al índice de desarrollo humano las zonas de influencia del Puerto se encuentran en una situación crítica de pobreza y pobreza extrema. Actualmente el transporte de pasajeros se realiza de manera informal, con ausencia de seguridad y sin un control de horarios para el zarpe de estas naves.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Condiciones laborales.

2.2.1.1. Definición de la variable condiciones laborales.

Gonzales & López (2016) afirman: refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable condiciones laborales.

Condiciones del entorno.

Según (Organización Mundial de la Salud 2010, citado en Orozco, et al., 2020), Es la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores (p.222).

Condiciones de riesgo.

Escobar & Vargas (2017) afirman: es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente. La materialización del riesgo laboral puede derivar en un daño a la salud del trabajador, que se puede manifestar mediante una enfermedad, una patología o una lesión.

Condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo.

Rodríguez M. (2017), afirma: son condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitante, o cualquier otra persona en el área de trabajo (p.9).

Condiciones del horario de trabajo.

Según (Huaracallo, 2014, citado en Rodríguez , 2018b)): el horario es la determinación de los momentos precisos en que cada día se ha de entrar y salir del trabajo según la jornada, y sitúa, por tanto, con exactitud cuándo, dentro de cada día, la presentación es debida; se suma así a la presentación de tiempo determinado (P. 46).

2.2.1.3. Teorías de la variable condiciones laborales.

Teoría de la equidad.

Por (John Stacey Adams, citado en Bermúdez, 2019), Que la satisfacción, desempeño y motivación de un individuo dependen de la percepción de la relación entre esfuerzo y recompensa. En sus estudios busca comprender la satisfacción en términos de equidad en la que se afirma que los individuos buscan mantener la equidad entre los insumos siendo la asignación de tareas, un tema de correcta distribución equitativa en la organización y como resultado las compensaciones equitativas por el esfuerzo de cada uno de los individuos. El constructor de la Percepción de Justicia Organizacional se deriva de la teoría de la equidad, la cual explica la relación entre Justicia distributiva y de diversos resultados de la organización; se basa en las nociones de la privación y la comparación social en la que los esfuerzos y compensaciones Individuales son comparadas con las de otros trabajadores de la organización el cual influye en la motivación de los miembros de la organización (p. 30).

Teoría Bifactorial ó Teoría de los Dos Factores de Herzberg.

Citado por Alvarado B. (2019), Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc (p.26).

Teoría de Alderfer ERC.

Citado por Orbe, (2019) Planteó tres grupos de necesidades fundamentales:

Existencia: Combinan factores fisiológicos y de seguridad; lo económico, estabilidad en el trabajo, condiciones del trabajo, son elementos que compensan estas necesidades. Se encuentra el nivel uno y dos de la pirámide de Maslow.

Relación: Se refieren a la comprensión y aceptación por parte de todas las personas que conforman en el trabajo y/o círculo social; se encuentran las necesidades sociales que tienen las personas. En este grupo se encuentra el nivel tres de la pirámide de Maslow.

Crecimiento: Se refieren al deseo tanto de autoestima como de autorrealización; las necesidades que despierta la persona son de estima propia, ser exitoso, competitivo, obtener logros, entre otros; así

como también la estima que se espera de otras personas como la atención, el aprecio, dignidad, status, el poder de sentirse auto realizado, es el máximo escalón que toda persona desea alcanzar (p.31).

Teoría de reforzamiento.

(Lussier, 2002, citado en Rivas, 2018), sustenta en un enfoque conductual, mediante el cual Skinner menciona que el reforzamiento, entendido como la ayuda que se presta ante una situación de necesidad, condiciona el comportamiento, en su teoría dice que las consecuencias de acciones en el pasado afectarán los actos futuros.

Skinner afirma que el reforzamiento va a condicionar el comportamiento de los individuos, es decir, que la conducta está influenciada por factores ajenos a la persona, ignorando sus actitudes internas. Es así como el comportamiento lo define como el producto de estímulos que se pueden recibir del exterior y se puede predecir las posibles acciones de los individuos, ya que dependerá de los reforzadores, estos pueden ser de dos tipos:

Los reforzadores positivos, consisten en las recompensas que puede percibir un trabajador por la actividad que ha realizado y que provocan cambios en el comportamiento del individuo, generalmente, de manera positiva. Implica asociar un comportamiento o resultado positivo tienen a repetirse ya que se obtiene una recompensa o retroalimentación que fomenta un estímulo para la persona. Este estímulo puede modificar comportamientos e incrementarse en forma positiva.

los reforzadores negativos, recaen en el condicionamiento y en la evitación; la persona va a actuar para conseguir detener un estímulo

desfavorable, es decir, se apartará de una situación indeseable cuando algo no sea de su agrado. Ayuda a eliminar ciertos comportamientos indeseados del individuo tales como los castigos, amenazas, regaños, entre otros estímulos negativos que ayudan a que un comportamiento no se repita.

La teoría sustenta que el refuerzo puede controlar el comportamiento, de modo que, para motivar a los trabajadores, no es necesario que los gerentes identifiquen y entiendan sus necesidades, ni que comprendan la forma en que eligen los comportamientos que llevaran a cabo, basta con entender la relación que se produce entre los comportamientos y sus consecuencias. para así́ generar las circunstancias que refuercen las conductas deseables.

Menciona que si este procedimiento se utiliza de manera apropiada se podrá́ motivar a los colaboradores para que se comporten de una forma predeterminada. Si las consecuencias que se presentan en cada caso son positivas, el individuo, en el futuro será más probable que presente respuestas similares, por el contrario, si dichas consecuencias son desagradables, el individuo optará por modificar su conducta con el objetivo de evitarlas.

De tal manera que el reforzamiento, según Skinner, se enfoca en modificar los comportamientos, sostiene que el reforzamiento positivo o la modificación de la conducta, motiva a los trabajadores mediante el adecuado diseño de sus condiciones de trabajo y con el reconocimiento por su desempeño, mientras que el castigo, el reforzamiento negativo, produce resultados negativos (pp.32-34).

Teoría de las necesidades aprendidas.

Citado en Ruiz (2018) McClelland, dispone: Que muchas de las necesidades de los individuos se aprenden no se adquieren en su interacción con el medio, tanto a nivel social como cultural. Por ello existirán personas con diferentes grados de necesidades en función de las conductas que ha adquirido o aprendido de los entornos donde han vivido durante tiempo. McClelland define motivadora aquella necesidad o necesidades que van a determinar la forma de comportarse de una persona. Las personas pueden actuar en función de cuatro factores motivadores diferenciados. Motivador de afiliación. Es aquel que lleva a las personas a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con otras personas. La persona necesita ser parte de un grupo, y así sentir la estima de otros y tener su aprecio. Motivador de logro. Es el impulso o fuerza que hace que las personas actúen en buscar el mayor éxito en todo trabajo que desarrollen. Motivador de poder. “El deseo de controlar a los demás y el entorno por parte del individuo, adquiriendo la autoridad para modificar situaciones. El poder que se ejerce puede ser de dos tipos, personal o socializado. Motivador de la competencia. El deseo de la persona de obtener los mejores o máximo resultados en las tareas que desarrolla, y así conseguir diferenciarse de los demás trabajadores que ocupan su mismo puesto (p.27).

2.2.2. calidad de servicio.

2.2.2.1. concepto de la variable calidad de servicio

De acuerdo con Delgado, R. (2018), Se puede definir a la calidad de servicio como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, también se le puede definir como el resultado de la evaluación

de cumplimiento que realiza el consumidor. Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor (p.10).

2.2.2.2. concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Elementos tangibles.

Según (Duque, 2014, citado en Morocho & Burgos, 2018), es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, aquí se establece que calidad se trasmite al cliente también en la forma en como está diseñada la empresa, la imagen en su infraestructura, producto o servicio, todo aquello que el cliente puede percibir (p.25).

Capacidad de respuesta.

Según Barrientos (2019), Está referida a la predisposición mostrada para apoyar a los usuarios y brindar un veloz servicio; también se refieren al acatamiento en cuanto a tiempo de los compromisos adquiridos, las probabilidades de asociarse con ella y la posibilidad de alcanzarlo (pp.25-26).

Seguridad.

(Zeithaml, 2009, citado en Cuvides & García, 2019) define, como como el conocimiento, cortesía de los empleados, la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar en el cliente credibilidad y confianza. Es probable que esta dimensión sea importante en particular para los servicios que los clientes perciban como alto riesgo o para

servicios de los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados. Por ejemplo, servicios de banca, seguros, corretaje, médicos, legales (p. 11).

Empatía.

Para (Zeithaml y col. 2009, citados en Calixto & Hernández, 2017) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (p.138).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio.

Modelo QFD Quality Function Deployment.

Citado en González (2014), La metodología del QFD permite el despliegue de las expectativas del cliente, es decir, de las funcionalidades esperadas del producto, a través de todas las funciones de la empresa; permite, pues, traducir dichas expectativas, con los medios apropiados, en especificaciones y acciones internas. El QFD tiene como objetivos: la obtención de una calidad de diseño excelente, mediante la conversión de las necesidades del cliente en características de calidad o funciones de servicio adecuadas, sin omisiones ni elementos superfluos; el despliegue sistemático de dichas funciones de servicio mediante la búsqueda de las funciones técnicas de los componentes del producto o de los componentes del proceso. Las expectativas del cliente son las que permiten programar el producto

adecuado en el momento adecuado. Es importante insistir en que solamente ellas pueden orientar y guiar las decisiones, los compromisos y las acciones de las distintas funciones de la empresa para trabajar y comercializar conforme a las expectativas del cliente. Finalmente, la metodología del QFD ayuda a hacer llegar la expectativa del cliente a cada uno de los empleados traduciéndola al lenguaje de éstos, al mismo tiempo que les indica cómo realizar dichas expectativas. Utiliza un procedimiento lógico complementado con cifras y correlaciones que permiten obtener respuestas concretas, claras y sólidas (p.35).

Teoría del Kaizen. Masaaki Imai.

Según (Masaaki Imai, 1986, citado en Alvarado & Pumisacho, 2017), Kaizen es un proceso de resolución de problemas, en donde cualquier mejora debe ser estandarizada para alcanzar el siguiente nivel de mejora. Dado que cualquier producto y actividad es objeto de mejora, el Kaizen cubre diversas técnicas de gestión que han sido desarrollados durante los últimos años para hacer visible el problema. En la actualidad es de conocimiento amplio que gran parte de las técnicas de gestión de calidad, así como sus principios fueron transferidos por Deming y Juran (Imai, 1986; Lillrank, 1995). En la literatura se encuentra una diversidad de prácticas, técnicas y/o herramientas utilizadas (p.483).

Modelo de Calidad de la Atención Médica.

De acuerdo con (Avedis Donabedian, citado en Delgado, M. 2018), Las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Actualmente, la relación entre métodos de proceso, estructura y resultado genera reflexiones importantes sobre la

responsabilidad en la mejora continua de la calidad de atención en dichos servicios. A continuación, se describen las dimensiones con sus correspondientes indicadores: proceso. Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo. De estructura. Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención. De resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad. Dentro de la atención de calidad las características del profesional de la salud deben tener liderazgo, motivación al grupo de trabajo, saber reconocer, pero además saber negociar, concertar, resolver conflictos, analizar el clima organizacional. Se requiere atender la comunicación e integrar estrategias y acciones. Para la evaluación de la calidad de la atención odontológica, ya sea en un consultorio dental, en una clínica en que trabajan varios profesionales o en algún otro servicio, es necesario tener en cuenta todos los elementos antes expuestos, y siguiendo el esquema de Donabedian, puesto que el grado de satisfacción del usuario externo es un indicador de calidad (p.34).

Filosofía de Cero defectos. Philip Crosby (1998).

Citado en Vargas (2017), de acuerdo con este autor, tomando en cuenta todos los rubros de la empresa, desde los trabajadores hasta la

alta dirección; el método que propone con el fin de alcanzar la calidad en los procesos, son una serie de pasos:

- Comunicar a los directivos la necesidad de mejorar la calidad haciendo mención en la prevención de defectos. Esto servirá para que los directivos se comprometan y participen personalmente en el proceso.
- Se deben reunir representantes de cada departamento y formar el equipo de mejoramiento de calidad, en esta etapa es recomendable asignar a una persona como jefe de equipo.
- Se debe determinar cuál es el estado de la calidad en toda la compañía, esto con el objetivo de saber dónde es posible el mejoramiento, donde es necesaria la acción correctiva y finalmente mejoras reales.
- Es necesario obtener cifras exactas de las estimaciones, y aquí se deberá explicar detalladamente los elementos que constituyen el costo de la calidad.
- Se deberá entrenar a los supervisores para que orienten a los empleados acerca del mejoramiento de la calidad, para ello se pueden apoyar en folletos, películas, carteles, etc.
- Los individuos al hablar de sus problemas normalmente también mencionan sus soluciones, por lo que se adquiere el hábito de identificar problemas y corregirlos.
- Se seleccionan entre 3 o 4 miembros del equipo para investigar acerca de “Cero Defectos”, luego se les comunicará a todos los empleados acerca del significado literal de esas palabras y la noción de que todo el mundo deberá hacer bien las cosas.

Herramientas de la Manufactura Esbelta.

Según (Villaseñor & Galindo 2007, citados en Pierotic, 2018), las herramientas de la manufactura esbelta se pueden agrupar dentro de tres niveles genéricos que son:

- Demanda del cliente: tiene relación con entender las necesidades que tiene el cliente en cuanto a productos o servicios, además de tener en cuenta las características de calidad, tiempo de entrega y precio. Algunas herramientas que se utilizan y recomiendan para aplicar dentro de este ítem son: mapa de proceso, inventario para controlar proceso, seguridad, supermercado de producto terminado, entre otros.
- Flujo Continuo: tiene relación con implementar un sistema de tal forma que exista un flujo continuo en toda la compañía para que los clientes internos y externos reciban los productos y materiales indicados, en los tiempos y en las cantidades que necesitan. Este flujo tiene como herramientas de implementación: las 5 S's, balanceo de línea, células de manufactura, trabajo estandarizado, flujo continuo, Jidoka, mantenimiento autónomo, mantenimiento productivo total, cambios rápidos, flujo de una pieza, JIT, supermercado de producto en proceso, sistema Kanban, FIFO, fábrica de administración visual.
- Nivelación: tiene relación con distribuir uniformemente el trabajo, por volumen y variedad, para reducir el inventario en proceso e inventario final. Para medirlo posee como herramientas: retiro constante, nivelación de carga, caja Heijunka – programación, el runner – surtidor de materiales.

> Estos tres niveles se implementan en conjunto y de manera consecutiva dentro de la organización, si a éstos se le complementa con los mapas de valor, pueden provocar (si son entendidos e incorporados de manera correcta) un enfoque sólido tanto para la implementación como para lograr realizar mejoras dentro de la organización con el enfoque Lean (P. 17).

2.3. Definiciones conceptuales.

2.3.1. Condiciones laborales.

Distribución del espacio en las áreas de trabajo

Según (Termiser, 2016, citado en Villanueva, 2018), la distribución del espacio en las áreas de trabajo puede condicionar, y mucho, la comodidad con la que los empleados lleven a cabo sus tareas diarias. Este concepto hace referencia tanto a la disposición física de los puestos de trabajo como de sus componentes materiales. También a dónde se ubican las instalaciones para la atención y servicios al personal y usuarios, tomando en cuenta los procesos de comunicación de la empresa (p.12)

Iluminación en el puesto de trabajo

Según (Alvarez Bayona, 2015; citado en Obregón & Francisco, 2018), “La iluminación es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes. La iluminación es una parte fundamental en el acondicionamiento (p.227).

Contaminación del aire

De acuerdo con (Vazquez, 2019 citado en Martínez & Rosales, 2019), la contaminación del aire se da por una mezcla de partículas sólidas y gases. Las emisiones de los automóviles, los compuestos químicos de las fábricas, el polvo, el polen y las esporas de moho pueden estar suspendidos como partículas (p.98).

Riesgos eléctricos.

Por Maigua (2018), los riesgos eléctricos son los principales causantes de efectos negativos en la salud de los trabajadores que están dentro del campo ocupacional del sector eléctrico siendo así uno de sus principales factores de riesgo, el arco eléctrico, que puede producir efectos nocivos para la salud física, mental y en el desempeño laboral de los trabajadores. Las consecuencias más graves de este factor de riesgo son la muerte, quemaduras graves, desmembramientos, incapacidades temporales y permanentes (p.14).

Temperaturas extremas.

Para Botina, et al., (2018), las temperaturas extremas tienen una especificidad propia en el campo de la higiene industrial, debido a una serie de factores entre los que cabe destacar, la asociación del calor y del frío como agentes potenciales de generar riesgos profesionales (p.69).

Duración de la jornada de trabajo.

(Julián Arturo de Diego, citado en Rodríguez, J. 2018) conceptualiza: “se denomina jornada de trabajo al tiempo durante el cual el trabajador pone a disposición del empleador su fuerza de trabajo prestando servicios, realizando obras o ejecutando actos, sin que pueda utilizar dicho lapso en beneficio propio” (p.26).

Horas extraordinarias.

Gonzales, M. (2020) afirma: las horas extraordinarias han de entenderse como aquellas que exceden de la jornada ordinaria de trabajo, determinada en virtud de convenio colectivo o de contrato individua de trabajo, pero siempre respetando los limites cuantitativos máximos fijados por el ET; esto es, no siendo posible que la jornada pactada exceda de 40 horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual (p.4).

Descanso laboral.

Según (República de Colombia, 2010, citado en Almeyda, 2017), “El derecho al descanso consiste en el derecho de todo trabajador a cesar en su actividad por un período de tiempo, y tiene como fines, entre otros, permitirle recuperar las energías gastadas en la actividad que desempeña, proteger su salud física y mental, el desarrollo de la labor con mayor eficiencia, y la posibilidad de atender otras tareas que permitan su desarrollo integral como persona e integrante de un grupo familiar (p.16).

2.3.2. Calidad de servicio.

Amable.

Para (Sabater, 2017, citado en Váscones, 2019), la amabilidad es un valor en el que muchos lo tenemos presente. Es una cultura de respeto y la consideración, es la almohadilla que amortigua los embates de la vida y ese regalo que ofrecemos a través de las miradas, las palabras y con los pequeños actos del día a día. Ser amable no cuesta nada y, sin embargo, se consigue mucho (p.27).

Fiabilidad.

Según Coronel, et al., (2019), es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa.

Cumplimiento de promesa.

De acuerdo con Zapata, et al., (2020), significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio (p.34).

Comodidad.

Según Moreno, et al., (2019), se refiere a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc (p.14).

Ambiente agradable.

Soriano (2017) afirma, un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, una iluminación adecuada, una música agradable, etc (p.17).

2.4. Bases epistémicas.

García, J. (2017), afirma que las bases epistemológicas de una investigación son aportadas por los paradigmas epistémicos y disciplinares a

partir de los cuales el investigador de acuerdo con su cultura científica enfoca el estudio de su objeto y los operadores epistemológicos que estos le proporcionan (p.55).

Para (Kuhn, 2004, citado en Córdova, 2017), el paradigma hace referencia a un conjunto de prácticas y procedimientos sobre los cuales se estructura un campo disciplinar durante un determinado período. El paradigma kuhniano aparece como un modelo o patrón ontológico epistemológico aceptado por un grupo científico que, a manera de directriz general, articula un conjunto de teorías de diverso alcance, sobre las que en última instancia se desarrolla lo que Kuhn denomina ciencia normal (pp. 11-12).

(Guba y Lincoln,1994, citados en Ramos, C. 2015) afirman, existen cuatro paradigmas que sustentan los diversos procesos investigativos: positivismo, postpositivismo, teoría crítica y constructivismo, y para que un investigador se posicione en uno de ellos debe responder a tres interrogantes: (1) la pregunta ontológica ¿Cuál es la forma y naturaleza de la realidad? (2) la pregunta epistemológica ¿Cuál es la naturaleza de la relación entre el conocedor o el posible conocedor y qué es aquello que puede ser conocido? y (3) la pregunta metodológica ¿Cómo el investigador puede descubrir aquello que él cree puede ser conocido?. Para efectos de esta investigación se tuvo en cuenta los alcances del paradigma postpositivista, apoyado por el enfoque cuantitativo, a nivel correlacional (p.10).

Según Rondón (2018), el positivismo y post-positivismo son los paradigmas que guían la investigación cuantitativa. Los diseños de investigación cuantitativa a nivel no experimental y transeccional son (1) exploratorio, (2) descriptivo y (3) correlacional. En el primero se busca estudiar fenómenos poco o nada tratados, con la finalidad de determinar sus factores

etiológicos. El diseño descriptivo busca caracterizar, exponer, describir, presentar o identificar aspectos propios de una determinada variable. En el diseño correlacional el investigador estudia las diversas relaciones que puedan presentarse entre variables (pp.82-83).

(Hernández et al., 2010, citados en Arévalo, et al., 2020), indican El positivismo y el post-positivismo son los paradigmas que guían la investigación cuantitativa, los cuales tienen como objeto explicar el fenómeno estudiado para, en una última instancia, predecirlo y controlarlo. La investigación de tipo cuantitativo utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones.

En razón a lo expuesto líneas arriba, de esta forma, se pudo concretar el objeto de estudio, que nos permitió describir, interpretar y analizar la realidad a través de las percepciones de los sujetos consultados.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo aplicada. Según Esteban Nieto, (2018), Está orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico (p.3).

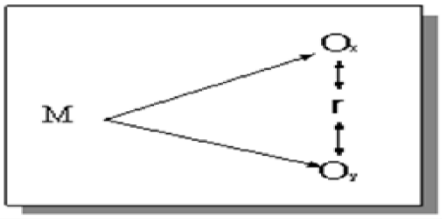
3.2. Diseño y esquema de la investigación.

3.2.1. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, citados en Cusi, 2017), los diseños transeccionales correlacionales – causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En los diseños transeccionales correlacionales causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta (p.51).

3.2.2. Esquema de la investigación.

Figura 1. Esquema de la investigación.



Donde:

M = Muestra: trabajadores y usuarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa.

Ox = Observación de la variable condiciones laborales.

Oy = Observación de la variable calidad del servicio.

r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

Tabla 2. Población de la investigación.

N°	Variables	Cantidad
1	Condiciones laborales	640
2	Calidad del servicio	620

3.3.2. Muestra.

El tamaño de muestra se calculó a través del método probabilístico, con la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población variable 1 (640)

N = Población variable 2 (620)

EE= 0,09

n= 100 trabajadores variable 1.

n= 100 Usuarios variable 2.

Tabla 3. Tamaño de muestra.

N°	Variables	Cantidad
1	Condiciones laborales	100
2	Calidad del servicio	100

3.4. Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica de elaboración de recolección de datos.

Se prepararon dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según (Dillman y otros, 2014, citado en León & Aizpurua, 2017), Son aquellas en las que el encuestado debe ceñir su respuesta a una lista de alternativas ofrecidas. Generalmente, este tipo de preguntas es preferible cuando el tema objeto de estudio ha sido previamente investigado y es conocido por la población (p.2).

3.4.2. Validación de expertos.

Los instrumentos fueron validados mediante apreciación de juicio de tres expertos, detallados en el cuadro (4).

Tabla 4. Validación del instrumento.

Expertos	Condiciones laborales	Calidad del servicio
Dra. Leydi Pérez Guimaraez	80%	80%
Mg. Teófilo Ulises Manturano Pérez	80%	80%
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes	80%	80%

El resultado de la validación de los instrumentos obtuvo un puntaje porcentual en promedio de 80%, lo que significa que los instrumentos se encuentran calificados a un nivel muy bueno.

3.4.3. Confiabilidad del instrumento.

La validez de confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 10 encuestados por variable.

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento.

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Condiciones laborales	0.78	20
Calidad del servicio	0.77	15

Realizada la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, se obtuvo una puntuación en promedio de 0.78%, porcentaje considerado como bueno, por lo tanto, los instrumentos son confiables.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Técnicas de recojo.

Los datos se recabaron a través del cuestionario autoadministrado, Germán, Navajas, & Silla (2014) afirman, se entiende por cuestionario autoadministrado cuando se prescinde de encuestador y el propio participante es el que completa la encuesta de acuerdo a unas instrucciones. Son ejemplos de cuestionarios autoadministrados las encuestas enviadas por correo postal o por correo electrónico.

3.5.2. Procesamiento de datos.

El resultado de las encuestas se procesó en una base de datos creados en Excel por variable, organizados por dimensiones, opciones de respuesta con valoración de 1 al 5, resultados totales que a su vez se procesaron en el paquete estadístico SPSS Versión 25,00.

3.5.3. Presentación de datos.

Los datos se presentan en tablas de frecuencias ordenadas y figuras por niveles, rangos, número de encuestas y porcentajes, proporcionados por el programa Excel, de dónde se obtuvo el nivel de variables y dimensiones a través de la escala de Clima Organizacional (EDCO); igualmente se presenta en tablas la correlación de variables y dimensiones proporcionada por el programa estadístico SPSSv25, determinados por el coeficiente estadístico de correlación de Pearson.

CAPITULO IV

RESULTADOS.

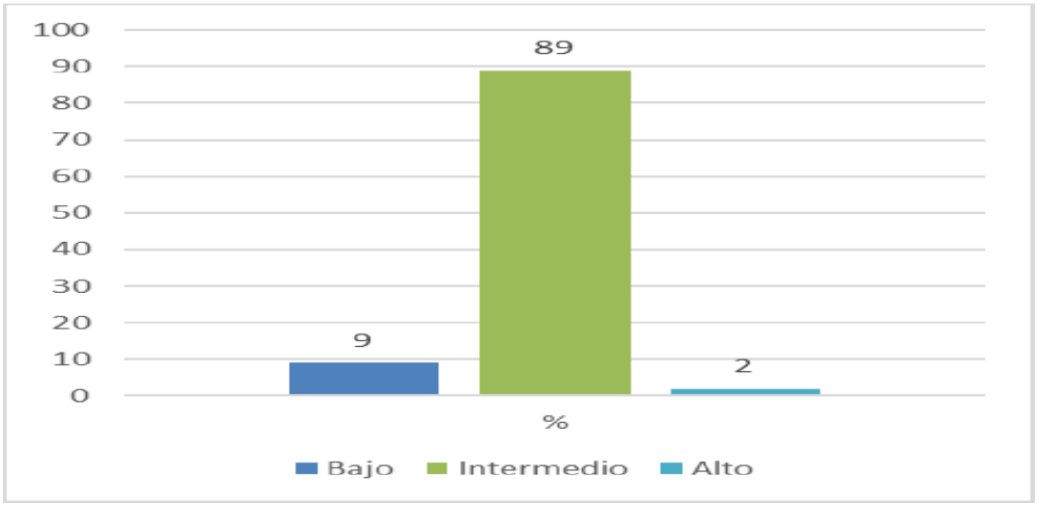
4.1. Descripción de resultados.

4.1.1. Resultado de la variable condiciones laborales.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable condiciones laborales.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	9	9
Intermedio	[47-73]	89	89
Alto	[74-100]	2	2
n		100	100

Figura 3. Niveles de percepción de la variable condiciones laborales.

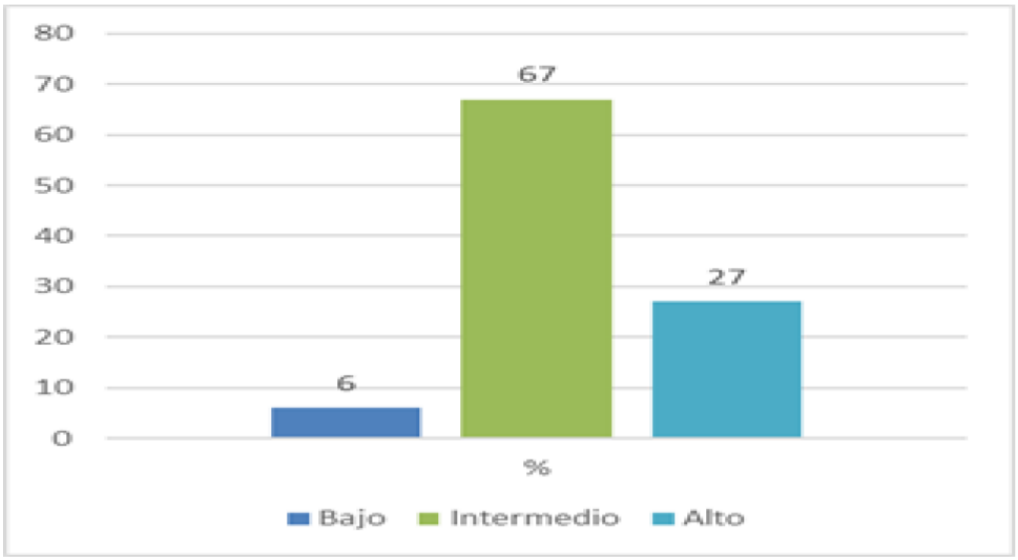


En la tabla 6 y figura 3, el 9% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones laborales a un nivel bajo, el 89% a un nivel intermedio y el 2% a un nivel alto, lo que significa que la mayor cantidad de trabajadores lo percibe a un nivel intermedio, es decir los trabajadores están poco satisfechos con las condiciones laborales.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones del entorno.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	6	6
Intermedio	[12-18]	67	67
Alto	[19-25]	27	27
n		100	100

Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión condiciones del entorno.

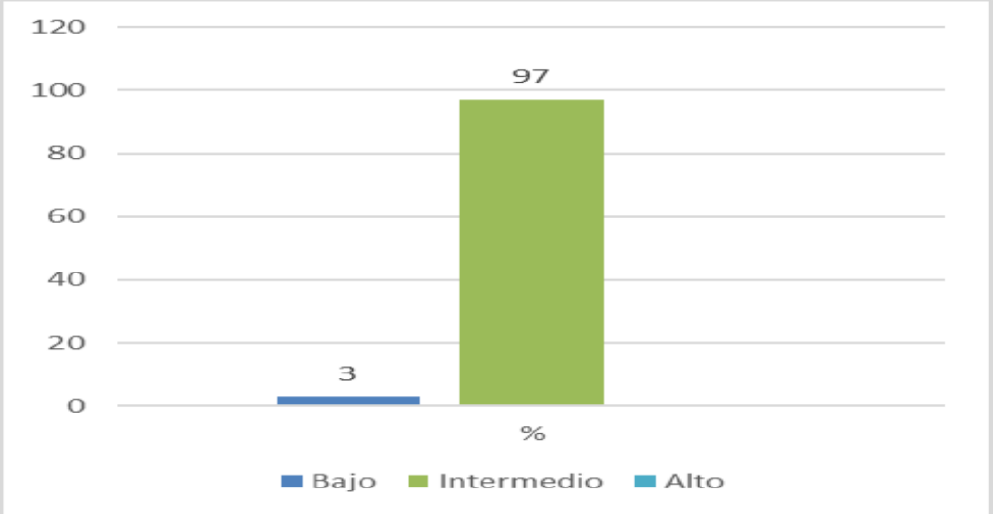


En la tabla 7 y figura 4, el 9% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones del entorno a un nivel bajo, el 67% a un nivel intermedio y el 27% a un nivel alto, lo que significa que la mayor cantidad de trabajadores lo percibe a un nivel intermedio, es decir los trabajadores están poco satisfechos con las condiciones del entorno.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de Riesgo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	3	3
Intermedio	[12-18]	97	97
Alto	[19-25]	0	0
n		100	100

Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión condiciones de riesgo.

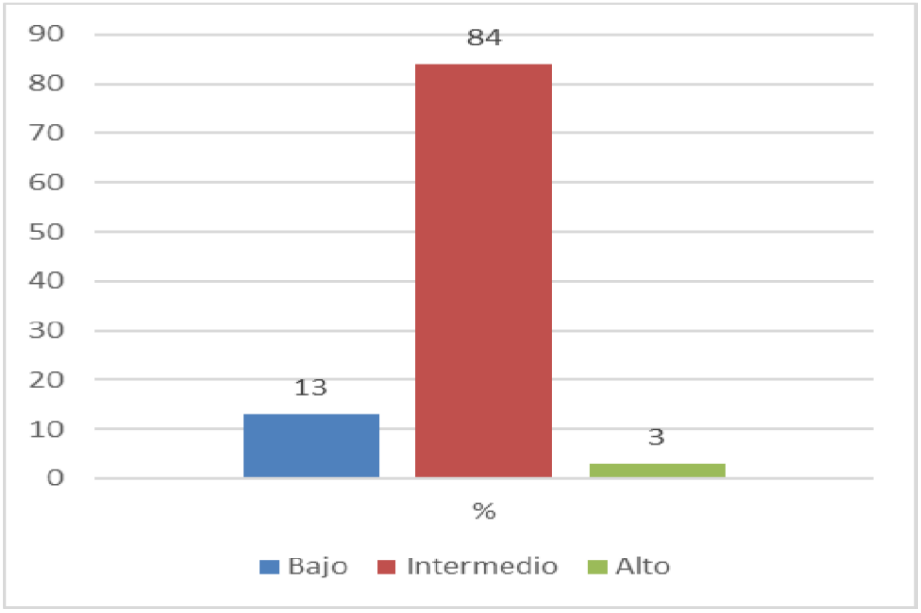


En la tabla 8 y figura 5, el 3% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones de riesgo a un nivel bajo, el 97% a un nivel intermedio, lo que significa que la mayor cantidad de trabajadores lo percibe a un nivel intermedio, es decir los trabajadores están poco satisfechos con las condiciones de riesgo.

Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	13	13
Intermedio	[12-18]	84	84
Alto	[19-25]	3	3
n		100	100

Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo.

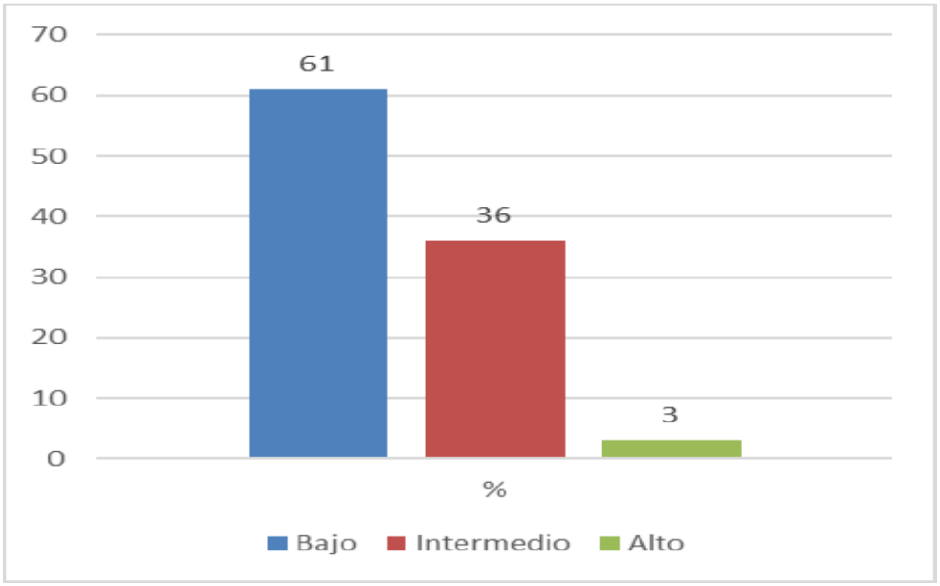


En la tabla 9 y figura 6, el 13% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones *de protección de seguridad y salud en el trabajo* a un nivel bajo, el 84% a un nivel intermedio, el 3% a un nivel alto lo que significa que la mayor cantidad de trabajadores lo percibe a un nivel intermedio, es decir los trabajadores están poco satisfechos con las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones del horario de trabajo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	61	61
Intermedio	[12-18]	36	36
Alto	[19-25]	3	3
n		100	100

Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión condiciones del horario de trabajo.



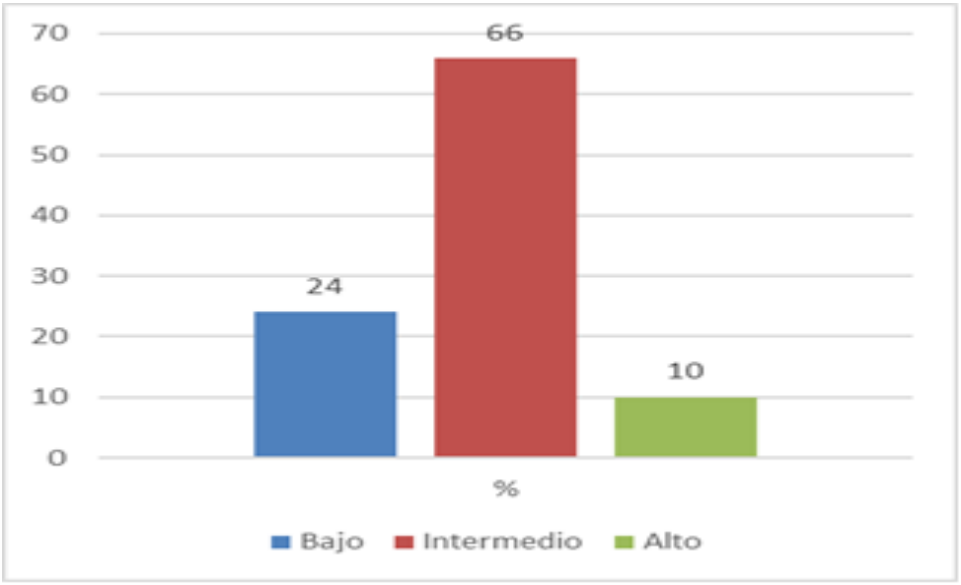
En la tabla 10 y figura 7, el 61% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones *del horario de trabajo* a un nivel bajo, el 36% a un nivel intermedio, el 3% a un nivel alto lo que significa que la mayor cantidad de trabajadores lo percibe a un nivel bajo, es decir los trabajadores no están satisfechos con las condiciones del horario de trabajo.

4.1.2. Resultados de la variable calidad de servicio.

Tabla 11 Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	24	24
Intermedio	[48-74]	66	66
Alto	[75-100]	10	10
n		100	100

Figura 8. Niveles de percepción de la variable calidad del servicio.



En la tabla 11 y figura 8, el 24% de los usuarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe la calidad del servicio a un nivel bajo, el 66% a un nivel intermedio, el 10% a un nivel alto, lo que significa que la mayor cantidad de usuarios lo percibe a un nivel intermedio, es decir los usuarios están poco satisfecho con la calidad del servicio.

4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias.

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado la escala de correlación de Pearson y la regla de decisión estadística.

Regla de decisión estadística

- La relación se considera significativa si P≤ 0.05
- La relación no se considera significativa si P > 0.05

Tabla 12. Escala de correlación de Pearson.

Valor	significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Hipótesis secundaria 1.

La relación de las condiciones del entorno y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa.

Tabla 13. Relación entre las condiciones de entorno y calidad del servicio.

Dimensión 1: Correlación del entorno	Correlación de Pearson	1	,088
	Sig. (bilateral)		,387
	N	100	100
Variable 2: Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,088	
	Sig. (bilateral)	,387	
	N	100	100

Nota: SPSSv25

La relación es positiva muy baja 0.088 y no significativa (0.387), entre las condiciones del entorno y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que, a menor relación positiva de las condiciones del entorno, menor será la calidad del servicio.

Hipótesis secundaria 2.

La relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019 es positiva y significativa.

Tabla 14. Relación entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio.

Dimensión 2: Condiciones de riesgo	Correlación de Pearson	1	,091
	Sig. (bilateral)		,370
	N	100	100
Variable 2: Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,091	1
	Sig. (bilateral)	,370	
	N	100	100

Nota: SPSSv25

Hipótesis secundaria 3.

La relación de las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa.

Tabla 15 Relación entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio.

Dimensión 3: Condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo	Correlación de Pearson	1	,110
	Sig. (bilateral)		,275
	N	100	100
Variable 2: Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,110	1
	Sig. (bilateral)	,275	
	N	100	100

La relación es positiva muy baja 0.110 y no significativa (0.275), entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que, a menor relación positiva de las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo, menor será la calidad del servicio.

Hipótesis secundaria 4

La relación de las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa.

Tabla 16 Relación entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio.

Dimensión 4: Condiciones de horario de trabajo	Correlación de Pearson	1	-,115
	Sig. (bilateral)		,255
	N	100	100
Variable 2: Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,115	1
	Sig. (bilateral)	,256	
	N	100	100

Nota: SPSSv25

La relación es negativa muy baja (-0.115) y no significativa (0.255), entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que, a menor relación negativa baja de las condiciones del horario de trabajo, menor será la calidad del servicio.

4.3. Prueba de hipótesis general.

La relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa

Tabla 17 Relación entre las condiciones laborales y calidad del servicio.

Variable 1: Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	,039
	Sig. (bilateral)		,699
	N	100	100
Variable 2: Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,039	1
	Sig. (bilateral)	,699	
	N	100	100

Nota: SPSSv25.

La relación es positiva muy baja 0.039 y no significativa (0.699), entre las condiciones laborales y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que, a menor relación positiva de las condiciones laborales, menor será la calidad del servicio.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Según los resultados, el 9% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones laborales a un nivel bajo, el 89% a un nivel intermedio y el 2% a un nivel alto, lo que significa que las embarcaciones no están entregando de manera adecuada las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, y las condiciones del horario. La investigación guarda relación con lo encontrado por Polo (2015) en su investigación implementación de un Plan de Capacitación para Mejorar la Productividad y la Seguridad y Salud de los Trabajadores en la Terminal Portuaria de Pisco, concluye: “los trabajadores en el Puerto de Pisco no se encuentran capacitados ni familiarizados con las normas promovidas por el Estado en los campos relacionados a la seguridad, la protección y la salud”.

Según los resultados el 24% de los usuarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe la calidad del servicio a un nivel bajo, el 66% a un nivel intermedio, el 10% a un nivel alto, lo que significa que las embarcaciones no están entregando de manera adecuada los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía. Los resultados no guardan relación a los encontrados por Lun Pun, (2020) en su investigación sobre Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao*, quien concluye*: La calidad del servicio y sus cinco dimensiones son calificadas mayormente como medianamente

adecuada. La relación es positiva muy baja 0.088 y no significativa (0.387), entre las condiciones del entorno y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa la forma como entrega las embarcaciones a sus trabajadores los espacios para realizar su trabajo, la iluminación, los equipos informáticos y la protección contra incendios y riesgos de sismo, no logran una relación positiva alta y significativa entre las condiciones del entorno y la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo Páucar (2014) en su tesis de maestría sobre análisis de los factores que inciden en la competitividad del Muelle Norte del Puerto del Callao, AÑO 2012, concluye: es destacable la influencia del factor infraestructura en la competitividad del Muelle Norte del puerto del Callao, estadísticamente significativa. Es la única dimensión que logró un nivel Medio (44%), lo que indica que es necesario continuar con las inversiones en infraestructura portuaria más modernas para lograr elevar el nivel de competitividad en el Muelle Norte del Puerto del Callao.

La relación es positiva muy baja 0.091 y no significativa (0.370), entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa la forma como protegen las embarcaciones a sus trabajadores de la contaminación del aire, de los riesgos eléctricos, de las temperaturas extremas, de los riesgos de incendio y explosión, no le asegura una relación positiva alta entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Vitaliano , Valdivia, Chávez, & Oria (2016) en su tesis de maestría titulado Plan Estratégico del Puerto de Chimbote, concluyen: una adecuada condición ambiental que favorece la actividad portuaria (marea y vientos) así como experiencia del personal técnico son las fortalezas actuales más relevantes del Puerto de

Chimbote, como contraste el contar con una reducida infraestructura portuaria como equipamiento para la carga de contenedores y la inexperiencia de los miembros del Directorio, lo cual dificulta la toma de decisiones estratégicas de acuerdo a la industria y las necesidades del Puerto son las debilidades más relevantes.

La relación es positiva muy baja 0.110 y no significativa (0.275), entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa la forma como entrega las embarcaciones a sus trabajadores los servicios higiénicos, los botiquines, el mobiliario y las vías de evacuación, no le garantiza una relación positiva alta entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Ramos E. (2015) en su tesis de maestría titulada propuesta de implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en las operaciones comerciales a bordo del Buque Tanque Noguera (ACP-118) del servicio naviero de la Marina, concluye: se ha determinado que las áreas que presentan mayor incidencia de accidentes y enfermedades laborales son: el puente de comando, la sala de máquinas y la cubierta principal, siendo estas dos últimas en las que se puede observar mayores incidencias con respecto a las otras.

La relación es negativa muy baja (-0.115) y no significativa (0.255), entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa la forma como administra las embarcaciones, la duración de la jornada, las horas extras, los periodos de descanso y el status de los trabajadores no logran una relación positiva entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio.

Resultado parecido obtuvo Salguero (2019) en su tesis de maestría los cambios en el sistema de gestión portuaria y la necesaria revisión del régimen laboral aplicable a los trabajadores portuarios, concluye: existen elementos en el sistema de contratación de LTP que genera inconvenientes en la gestión de recursos humanos. Uno de ellos, es que no se establece claramente un mínimo de turnos que puede tener un trabajador para permanecer en el registro, además de que no existen normas de suspensión o cancelación del registro bajo determinadas causales. Esto dificulta la gestión de los trabajadores necesarios para llevar a cabo una operación portuaria.

5.2. Contrastación de la hipótesis general.

La relación es positiva muy baja 0.039 y no significativa (0.699), entre las condiciones laborales y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa la forma como entrega las embarcaciones a los trabajadores las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, y las condiciones del horario no logra una relación positiva más alta y significativa entre las condiciones laborales y calidad del servicio.

Resultado parecido encontraron Bedriñana, Castro, Chanduvi, & Sierra (2016) en su tesis Plan Estratégico del Puerto de Pucallpa, concluyen: actualmente la región Ucayali no cuenta con una infraestructura portuaria regulada y adecuada, además de acuerdo al índice de desarrollo humano las zonas de influencia del Puerto se encuentran en una situación crítica de pobreza y pobreza extrema.

Actualmente el transporte de pasajeros se realiza de manera informal, con ausencia de seguridad y sin un control de horarios para el zarpe de estas naves.

5.3. Aporte científico.

La investigación a partir del análisis de las teorías y profundas reflexiones sobre la relación entre las condiciones laborales y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, permite comprender que es muy importante que las empresas brinden las condiciones laborales necesarias a los trabajadores para que se sientan seguros y predispuestos a brindar un servicio de calidad.

También es necesario reflexionar que en pleno siglo XXI todavía existan empresas que no brinden las condiciones mínimas laborales necesarias a los trabajadores, lo que contraviene con todas las normas establecidas para tal fin, en consecuencia, la investigación deja abierta a la comunidad científica y académica para seguir investigando sobre las causas del no cumplimiento de tan importante derecho de los trabajadores.

CONCLUSIONES.

- El 9% de los trabajadores de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe las condiciones laborales a un nivel bajo, el 89% a un nivel intermedio y el 2% a un nivel alto, lo que significa que las embarcaciones no están entregando de manera adecuada las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, y las condiciones del horario.
- El 24% de los usuarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa, percibe la calidad del servicio a un nivel bajo, el 66% a un nivel intermedio, el 10% a un nivel alto, lo que significa que las embarcaciones no están brindando de manera adecuada los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía.
- La relación es positiva muy baja 0.088 y no significativa (0.387), entre las condiciones del entorno y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que las embarcaciones no entregan de manera adecuada a sus trabajadores, los espacios para realizar su trabajo, la iluminación, los equipos informáticos, la protección contra incendios y riesgos de sismo, por ello no logran una relación positiva alta y significativa entre las condiciones del entorno y la calidad del servicio.
- La relación es positiva muy baja 0.091 y no significativa (0.370), entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que las embarcaciones no protegen de manera adecuada a sus trabajadores de la contaminación del aire, de los riesgos eléctricos, de las temperaturas extremas, de los

riesgos de incendio y explosión, por ello no aseguran una relación positiva alta entre las condiciones de riesgo y calidad del servicio.

- La relación es positiva muy baja 0.110 y no significativa (0.275), entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que las embarcaciones no entregan de manera adecuada a sus trabajadores, los servicios higiénicos, los botiquines, el mobiliario y las vías de evacuación, por ello no logran una relación positiva alta entre las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y la calidad del servicio.
- La relación es negativa muy baja (-0.115) y no significativa (0.255), entre las condiciones del horario de trabajo y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que las embarcaciones no administran de manera adecuada, la duración de la jornada de trabajo, las horas extras, los periodos de descanso y el status, por ello no logran una relación positiva entre las condiciones del horario de trabajo y la calidad del servicio.
- La relación es positiva muy baja 0.039 y no significativa (0.699), entre las condiciones laborales y calidad del servicio en las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que las embarcaciones no brindan de manera adecuada a los trabajadores, las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, y las condiciones del horario, por ello no logran una relación positiva más alta y significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio.

SUGERENCIAS.

- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa mejoren las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, las condiciones del horario, con el propósito de lograr mejor desempeño de los trabajadores, consecuentemente revertir la percepción de nivel intermedio a nivel alto.
- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa brinden de manera adecuada los elementos tangibles, mejoren la capacidad de respuesta, la seguridad y empaticen con sus usuarios, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, consecuentemente revertir la percepción de nivel intermedio a nivel alto.
- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa mejoren los espacios de trabajo, la iluminación, los equipos informáticos, la protección contra incendios y riesgos de sismo de sus trabajadores, con el propósito de logran una relación positiva alta y significativa entre las condiciones del entorno y la calidad del servicio.
- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa mejoren la protección de sus trabajadores, de la contaminación del aire, de los riesgos eléctricos, de las temperaturas extremas, de los riesgos de incendio y explosión, con el propósito de lograr una relación positiva alta y significativa entre las condiciones de riesgo y la calidad del servicio.
- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa doten de mejores servicios higiénicos, de mejores botiquines, de mejor mobiliario y de vías de evacuación a sus trabajadores, con el

propósito de lograr una relación positiva alta y significativa entre las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo y la calidad del servicio.

- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa administren de manera adecuada, la duración de la jornada de trabajo, las horas extras, los periodos de descanso y el status de sus trabajadores, con el propósito de lograr una relación positiva alta y significativa entre las condiciones del horario de trabajo y la calidad del servicio.
- Es necesario que los empresarios de las embarcaciones del puerto de Pucallpa mejoren a las condiciones del entorno, las condiciones de riesgo, las condiciones de protección de seguridad y salud en el trabajo, y las condiciones del horario de sus trabajadores, con el propósito de lograr una relación positiva alta y significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Almeyda , C. (2017). El trabajo decente: descanso y sobre carga laboral. Obtenido de http://209.45.48.21/bitstream/autonomadeica/345/1/CESAR%20ALMEYDA%20AVALOS%20-%20EL%20TRABAJO%20DECENTE%20DESCANSO%20Y%20SOBRE%20CARGA%20LABORAL.pdf

Alvarado , K., & Pumisacho , V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito:Un estudio exploratorio. Intangible Capital, 13(2), 479-497. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=El+Kaizen+como+proceso+de+mejora+continua&btnG=#d=gs_cit&t=1684186033173&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AtPDBLuUItkoJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D1%26hl%3Des

Alvarado, B. (2019). teoría de los dos factores . Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1662/ADM-ALV-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., Bonilla, S., Estrella, A., . . . Ramos, C. (2020). Actualización en metodología de la investigación científica. Obtenido de https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1686/2/LIBRO%20Actualizaci%c3%b3n%20en%20metodolog%c3%ada.pdf

Barrientos, J. (2019). Capacidad de respuesta. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4463/JESSICA%20JUDITH%20BARRIENTOS%20YARMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bedriñana, J., Castro , T., Chanduvi , M., & Sierra , M. (2016). Plan Estratégico del Puerto de Pucallpa. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7421/BEDRI%C3%91ANA_Castro_Plan_Puerto_Pucallpa.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Beltran, A., & Contreras, L. (2018). Realidad problemática. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13252/Beltran%20Asencio%20Allison%20Gabriela%20-%20Contreras%20Caurino%20Leslie%20Katherin.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Bermúdez, E. (2019). Percepción de la justicia organizacional y su relación con el compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa constructora. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3091/MCOMPORT-T030_44739990_M%20%20%20BERMUDEZ%20OSORIO%20ENRIQUE%20JES%c3%9aS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Botina, A., Córdoba, K., Delgado, N., Lucano, M., & Pérez, M. (2018). Aspectos importantes acerca del riesgo físico en el trabajo. Boletín Informativo CEI, 4(3), 68-70. Obtenido de https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1475/1438

Calixto , A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio. Revista Arbitrada Venezolana, 12(02), 127-141. Obtenido de https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf

Córdova, M. (2017). El neoinstitucionalismo como paradigma científico. Obtenido de https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/3049/1976

Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). Espacios, 40(7), 9. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html

Cusi , H. (2017). Diseño de investigación. Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e567fb88-aec2-499a-a281-8f860456b22b/content

Cuvides, V., & García, J. (2019). Seguridad. Obtenido de https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2019/6tosimposio/ponencias-semilleros/47s.pdf

Delgado, M. (2018). Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9979/1/T-UCSG-POS-MGSS-118.pdf

Delgado, R. (2018). Calidad de servicio. Obtenido de https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1438/1/ULEAM-ADM-0032.pdf

Escobar, D., & Vargas, R. (2017). Riesgos laborales en profesionales de enfermería del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica – 2017. Obtenido de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1104/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200086.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban Nieto, N. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Obtenido de http://190.117.99.173/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf

Formoso, D., & Pena, A. (2018). Los obreros españoles en la construcción del canal de Panamá: su imagen en la prensa española (1906-1909).

García, A. (2017). Los problemas encontrados al operar en países en desarrollo: El caso de una cadena hotelera española en África. Obtenido de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/70551/2/7_los_problemas_encontrados.pdf

Garcia, C. (2016). Gestion del Terminal Portuario de Salaverry y su contribucion en el desarrollo socioeconomico del distrito de Salaverry-2014 (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo-Perú). Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4016/TESIS%20DOCTORAL%20CARLOS%20ALBERTO%20GARCIA%20PAUCARIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Germán, S., Navajas, J., & Silla, I. (2014). El Uso de Cuestionarios en Estudios de Cultura de Seguridad en Organizaciones de Alta Fiabilidad. Revisión . Obtenido de https://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/_Public/46/017/46017601

García, J. (2017). Bases epistemológicas. Obtenido de https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3460/PIIE%2000016%20G24.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales , J., & López , S. (2016). Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la constructora Queiroz Galvao S.A. Proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín De Arequipa, Perú). Obtenido de

https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9846385d-f76d-4c19-9580-f9c60a21e198/content

Gonzales , M. (2020). Horas extraordinarias. Obtenido de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/59716/TFM_MartaGonzalezGarcia.pdf?sequence=4&isAllowed=y

González, A. (2014). Metodología del QFD. Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/47822/MEMORIA_AGonz%C3%A1lezTFM%20%C2%A9.pdf?sequence=1

Granda, E. (2015). Implementación de Servicios Portuarios al Pasajero en los Terminales Portuarios Fluviales. Obtenido de https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/dtlkdb2015d3_es.pdf

Larraga, R. (2018). Análisis de la satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la capaitanía del puerto de Manta . Obtenido de https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1008/1/ULEAM-ADM-0028.pdf

León, C., & Aizpurua, E. (2017). ¿Formulación abierta o cerrada de las preguntas en los cuestionarios? Resultados de un experimento sobre opinión acerca de la finalidad de las penas. Obtenido de https://www.revistas.uma.es/index.php/boletin-criminologico/article/view/4136/3856

Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. Revista De La Escuela Superior De Guerra Naval, 17(01), 09-26. Obtenido de https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88

Maigua , E. (2018). Riesgos eléctricos. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29167/1/Tesis_%20t1524id.pdf

Martínez, A., & Rosales, J. (2019). Evaluación de la eficiencia del hidrógeno en motores mediante el proceso de hidrólisis. Boletín Informativo CEI, 6(1), 97-102. Obtenido de https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1954

Menéndez, C. (2015). La estiba y desestiba portuaria. Un estudio desde el Derecho Administrativo. Obtenido de https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/50644/Mi%20Tesis%20def%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, L., Blandón, I., Aguilar, Z., & Serna, I. (2019). Comodidad. Obtenido de https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2608/1/Lucy%20Moreno%20Cuesta.pdf

Morocho , T., & Burgos , S. (2018). Elementos tangibles. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622

Obregón, M., & Francisco, M. (2018). Impacto Del Factor Iluminación Y Psicosocial En El Desempeño Laboral Del Personal De Apoyo Y Asistencia A La Educación. Caso: UPIICSA. European Scientific Journal, 14(04), 223. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/328026219.pdf

Orbe, A. (2019). Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS. Obtenido de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6645/1/T2872-MDTH-Orbe-Factores.pdf

Orozco, V., Rodríguez, C., López, J., & Ordóñez, C. (2020). Paradigmas en seguridad, salud en el trabajo, ergonomía, rehabilitación profesional y reintegro laboral. Editores científicos, 213-268. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Cecilia-Ordonez-Hernandez/publication/353736505_Paradigmas_en_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_ergonomia_rehabilitacion_profesional_y_reintegro_laboral/links/619a7fcc07be5f31b7a6cecb/Paradigmas-en-seguridad-y-salud-en-e

Paucar , P. (2014). Análisis de los factores que inciden en la competitividad del muelle norte del Puerto del Callao, AÑO 2012 (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao-Perú). Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/476/T.M.378.P29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pierotic, C. (2018). Herramientas de la Manufactura Esbelta. Obtenido de https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/46759/3560900260820UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo, C. (2014). Implementación de un Plan de Capacitación para Mejorar la Productividad y la Seguridad y Salud de los Trabajadores en la Terminal Portuaria de Pisco. Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/dtlkdb2015d3_es.pdf

Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Obtenido de https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159

Ramos, E. (2015). Propuesta de implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en las operaciones comerciales a bordo del Buque Tanque Noguera (ACP-118) del Servicio Naviero de la Marina (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido

de Santiago de Surco, Perú): https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581587/Tesis%20Ramos%20Zegarra.pdf?sequence=1

Rivas, A. (2018). Teoría de reforzamiento. Obtenido de https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/925/085918T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rondón, E. (2018). Conocimiento Científico en la Investigación Postpositivista del Siglo XXI: De lo Externo a lo Interno del Ser. Obtenido de http://oaji.net/articles/2017/5533-1543539385.pdf

Robles, C. (2019). Identificación del Problema. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9e0f9c95-5712-4651-81f8-6bea013078aa/content

Rodríguez , J. (2018). Jornada de trabajo . Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4162/1/REP_DERE_JEAN.RODRIGUEZ_EXCLUSI%c3%93N.JORNADA.MAXIMA.JORNADA.ORDINARIA.TRABAJO.pdf

Rodríguez , J. (2018b). HORARIO DE TRABAJO. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4162/1/REP_DERE_JEAN.RODRIGUEZ_EXCLUSI%c3%93N.JORNADA.MAXIMA.JORNADA.ORDINARIA.TRABAJO.pdf

Rodríguez, M. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional (S Y SO). Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/14660/25120940.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, S. (2018). McClelland: Teoría de las necesidades aprendidas. Obtenido de http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/234/TE

SIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20SAUL%20RUIZ%20PEREYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salguero, S. (2019). Los cambios en el sistema de gestión portuaria y la necesaria revisión del régimen laboral aplicable a los trabajadores portuarios (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15606/SALGUERO_AGUILAR_SERGIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santibáñez, C. (2017). Los trabajadores portuarios chilenos y la experiencia de la eventualidad: Los conflictos por la redondilla en los muelles salitreros (1916-1923). Historia (Santiago), 50(02), 699-728. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-71942017000200699&script=sci_arttext&tlng=en

Soriano, J. (2017). Ambiente agradable. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11354/1/T-UCE-0018-CA006.pdf

Vargas, A. (2017). Método Philip Crosby. Obtenido de http://eprints.uanl.mx/17081/1/1080252225.pdf

Váscones, A. (2019). . Amigable. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1697/Vascones-Chacon-Antonella.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, J. (2018). La distribución del espacio en las áreas de trabajo. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ffeca2e2-7316-4d22-a55e-3429be34d437/content

Vitaliano, J., Valdivia, M., Chávez, N., & Oria, R. (2016). Plan Estratégico del Puerto de Chimbote (Tesis de maestría, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Santiago de Surco-Perú). Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7424/VITALIANO_VALDIVIA_PLAN_PUERTO_CHIMBOTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, H., Pimienta, R., & Mejia, J. (2020). Cumplimiento de promesa. Obtenido de https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/397/86.TESIS%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20USUARIOS%20EN%20LA%20ATENCION%20DEL%20SERVICIO%20DE%20CONSULTA%20EXTERNA%20ESPECIALIZADA%20EN%20LA%20IPS%20SOCIEDAD%20MEDICA%20CLINICA%20MAICAO%2

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia.

Título: Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cómo es la relación de las condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019? Problemas específicos: 1. ¿Cómo es la relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019? 2. ¿Cómo es la relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019?	Objetivo general: Conocer la relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019. Objetivos específicos: 1. Calificar la relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019. 2. Evaluar la relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019.	Hipótesis general: La relación de las condiciones laborales y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa. Hipótesis específicas: 1. La relación de las condiciones del entorno y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y significativa. 2. La relación de las condiciones de riesgo y la calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019 es positiva y significativa. 3. La relación de las condiciones de protección de	V.I Condiciones Laborales	Condiciones del Entorno	Espacios para realizar su trabajo
					Iluminación
					Equipos informáticos
					Protección contra incendios y riesgos de sismo
				Condiciones de Riesgo	Contaminación del aire
					Riesgos eléctricos
					Temperaturas extremas
					Incendio y explosión
				Condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo	Servicios higiénicos
					Botiquines
					Mobiliario
					Vías de evacuación
				Condiciones del horario de trabajo	Duración de la jornada
					Horas extras
					Periodos de descanso

3. ¿Cómo es la relación de las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y la calidad del	3. Analizar la relación de las condiciones de protección de la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio de las	la seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019, es positiva y			Status
			V.II Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones
					Equipo
					Aspecto del personal
					Materiales de comunicación
				Capacidad de respuesta	Disposición del personal
					Resolución de

Anexo 2.

Instrumento 1 condiciones laborales.

Estimado trabajador (a), con el propósito de recabar información para realizar una investigación, le pedimos nos brinde su opinión referente a las condiciones laborales que recibe en la embarcación donde usted labora, sus respuestas son anónimas, marque con una X su respuesta

N°	Ítems	Opción de respuestas				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los espacios de los puestos de trabajo de la embarcación están distribuidos de manera adecuada.					
2	El espacio que ocupas te parece cómodo y agradable.					
3	La embarcación cuenta con iluminación adecuada para tu trabajo.					
4	La embarcación cuenta con equipos modernos y facilitan tu trabajo.					
5	La embarcación cuenta con los equipos de protección contra incendios y otras emergencias.					
6	Estás expuesto en forma permanente a recibir contaminación del aire.					
7	Las instalaciones eléctricas de la embarcación significan un riesgo permanente.					
8	Ante la temperatura alta, la embarcación te brinda las condiciones adecuadas.					
9	La embarcación está expuesta a riesgo de incendio.					
10	Te sientes expuesto a ruidos permanentes internos y externos.					
11	La embarcación cuenta con baños separados para hombres y mujeres.					
12	La embarcación cuenta con botiquín equipado para primeros auxilios en caso de emergencias.					
13	El mobiliario que te brinda la embarcación son los adecuados y se adapta a tus necesidades.					
14	La embarcación cuenta con un plan de evacuación en caso de la ocurrencia de una emergencia.					
15	La embarcación cuenta con la señalización de evacuación en caso de la ocurrencia de una emergencia.					
16	La empresa cuenta con un reglamento de trabajo.					
17	La empresa tiene establecido el horario de trabajo de las 8 horas.					
18	La empresa le paga por trabajos realizados fuera del horario normal.					
19	La empresa le otorga el derecho de acceso a un periodo vacacional.					
20	Se siente orgulloso de trabajar en la empresa					

Anexo 3.

Instrumento 2 calidad del servicio.

Estimado pasajero (a), con el propósito de recabar información para realizar una investigación, le pedimos nos brinde su opinión referente a la calidad servicio que le brinda la embarcación, sus respuestas son anónimas, marque con una X su respuesta.

N°	Ítems	Opción de respuestas				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Las embarcaciones cuentan con instalaciones modernas y atractivas.					
2	Las embarcaciones te brindan las facilidades y servicios que necesitas para disfrutar tu viaje.					
3	Las embarcaciones cuentan con todos los servicios necesarios.					
4	El servicio de alimentos y restaurantes con que cuentan las embarcaciones te ofrecen comida de calidad.					
5	Los empleados de las embarcaciones tienen una apariencia limpia y agradable.					
6	Te sientes seguro de dejar tus pertenencias en la embarcación.					
7	Los trabajadores de las embarcaciones te brindan seguridad e integridad.					
8	Las embarcaciones son seguras y sólo ingresan personas autorizadas.					
9	Los pilotos de las embarcaciones te brindan seguridad.					
10	Te sientes seguro y tranquilo dentro de la embarcación.					
11	El personal de las embarcaciones está dispuesto a atenderte y ayudarte el cualquier momento.					
12	Si te presenta un problema o necesitas ayuda, los trabajadores te ayudan a resolverlo inmediatamente.					
13	Si solicitas algo a los trabajadores te informan exactamente como lo requieres.					
14	Si requieres de algo especial que no hay en la embarcación, los trabajadores te ayudan a conseguirlo.					
15	Los distintos servicios que te prestan las embarcaciones son presentados correctamente desde la primera vez.					
16	El personal de las embarcaciones está atento a tus deseos y necesidades.					
17	El personal de las embarcaciones te brinda una sonrisa y muestra interés por servirte.					
18	Los trabajadores te prestan una atención muy personal.					
19	En todo momento, en todos los lugares de la embarcación recibes un servicio de calidad.					
20	El ambiente que hay en las embarcaciones te hace sentir cómodo(a), como en casa.					

ANEXO 4.

Validez y confiabilidad de la variable condiciones laborales.

Variable 1: Condiciones laborales																						
	Dimensiones																					
Nº Encuesta	Condiciones del Entorno					Condiciones de Riesgo					condiciones de los Servicios del Centro de Trabajo					Condiciones de jornada laboral					Variable total	
	Item. 1	Item. 2	Item. 3	Item. 4	Item. 5	Item. 6	Item. 7	Item. 8	Item. 9	Item. 10	Item. 11	Item. 12	Item. 13	Item.14	Item. 15	Item. 16	Item. 17	Item. 18	Item. 19	Item. 20		
1	3	2	3	1	4	3	3	2	2	2	5	5	4	2	2	2	2	1	1	1	50	
2	5	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	5	4	3	3	4	2	1	1	2	59	
3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	48	
4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	2	1	1	2	54	
5	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4	2	2	1	2	2	51	
6	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	1	1	1	49	
7	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	4	2	3	4	1	3	1	3	60	
8	5	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	5	4	2	4	4	3	3	2	4	68	
9	5	3	4	2	4	4	2	4	2	3	2	5	3	1	3	4	4	3	2	5	65	
10	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	1	1	1	1	1	51	45.05
Varianza	1.21	0.36	0.56	0.29	0.36	0.25	0.24	0.64	0.09	0.49	1.01	0.24	0.25	0.2	0.49	1.29	0.69	0.84	0.21	1.76	11.47	

ANEXO 5

Validez y confiabilidad de la variable calidad del servicio.

Variable 1: calidad del servicio																					
	Dimensiones																				
Nº Encuesta	Elementos Tangibles					Capacidad De Respuesta					Seguridad					Empatía					Variabl e total
	Item. 1	Item. 2	Item. 3	Item. 4	Item. 5	Item. 6	Item. 7	Item. 8	Item. 9	Item. 1 0	Item. 1 1	Item. 12	Item. 13	Item.14	Item. 15	Item. 16	Item. 17	Item. 18	Item. 19	Item. 20	
1	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42
2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38
3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	38
4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	49
5	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	39
6	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	42
7	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	50
8	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	45
9	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	43
10	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53
Varianza	0.21	0.09	0.21	0.09	0.56	0.76	0.2	0.76	0.41	0.21	0.29	0.41	0.16	0.41	0.16	0.6	0.36	0.24	0.29	0.25	6.67

Anexo 6
Validación del instrumento 1: experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: condiciones laborales

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MANTURANO PEREZ TEOFILO ULISES

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ACADEMICO

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: MAESTRO

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ciro Barros Reyes

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	x		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	x		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	x		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	x		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	x		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	x		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	x		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		x	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				x	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				x	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 18 de Setiembre del 2020

Mg. Teófilo Ulises. Manturano Pérez

Anexo 7
Validación del instrumento 1: experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: condiciones laborales

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Leydi Pérez Guimaraez

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctora

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ciro Barros Reyes

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

Pucallpa, 21 de setiembre del 2020

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 8
Validación del instrumento 1: experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: condiciones laborales

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CACHAY REYES LINCOLN FRITZ.
1.2 Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO
1.3 Cargo que desempeña: SUB GERENTE.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ciro Barros Reyes

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80

Pucallpa, 18 de Set del 2020

NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 9
Validación del instrumento 2: experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: calidad del servicio

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MANTURANO PEREZ TEOFILO ULISES

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ACADEMICO

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: MAESTRO

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ciro Barros Reyez

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	x		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	x		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	x		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	x		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	x		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	x		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	x		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		x	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				x	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				x	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 18 de Setiembre del 2020

Anexo 10
Validación del instrumento 2: experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: calidad del servicio

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Leydi Pérez Guimaraez

1.3 Cargo que desempeña: Universidad Nacional de Ucayali

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctora

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO:

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓ: 80

Pucallpa, 21 de setiembre del 2020

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 11

Validación del instrumento 2: experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: calidad del servicio

Tesis de maestría "Condiciones laborales y calidad del servicio de las embarcaciones del Puerto de Pucallpa, Ucayali, 2019"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CACHAY REYES LINCOLN FRITZ
1.2 Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO
1.3 Cargo que desempeña: SUB GERENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ciro Barros Reyes

III. APRECIACIONES DEL EXPERTOS.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80

Pucallpa, 18 de SET del 2020

NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO