UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A. – CHICLAYO.

Autor:

Bach. Segura Ramos Jaime Gabriel

Asesor:

Dc. Ramos Farroñan Emma Verónica

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel - Perù

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY SA – CHICLAYO

Aprobación de la tesis

Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie
Asesor metodólogo

Dc. Ramos Farroñan Emma Verónica
Asesor especialista

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del jurado de tesis

Mg. Baca Gonzales Aida del Rosario
Secretaria del jurado de tesis

Dc. Ramos Farroñan Emma Verónica
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodean.

A nuestros padres, por su amor y apoyo económico y por la confianza que han depositado en nosotros y a nuestros docentes por su aprendizaje y servicio que nos brinda.

A la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN de Chiclayo y en especial a la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

AGRADECIMIENTOS

Realmente no hay palabras suficientes que puedan expresar la gran satisfacción del logro alcanzado, que es el producto del esfuerzo, dedicación y constancia a lo largo de este tiempo de estudio. Ahora, sólo nos queda decir:
Gracias a Dios y a todas aquellas personas, que directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de este proyecto.

Gracias a nuestras familias, que nos dieron la oportunidad de realizar nuestros estudios y depositaron su confianza en nosotros; sin duda alguna, a aquellos amigos que nunca nos dejaron abandonar nuestras metas y nos ayudaron a alcanzarlas, a ellos que sin su ayuda no hubiese sido posible llegar hasta aquí.

De igual forma, agradecemos a nuestros DOCENTES que nos dieron la orientación necesaria para llevar a cabo el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA 3
AGRADECIMIENTOS 4
RESUMEN 9
ABSTRACT 10
INTRODUCCIÓN 11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13
1.1 Situación Problemática 13
1.2 Formulación del Problema 28
1.3 Delimitación de la Investigación 29
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación 29
1.5 Limitaciones de la Investigación 31
1.6 Objetivos de la Investigación 31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 33
2.1 Antecedentes de Estudios: 33
2.2 Estado del arte 45
2.3 Bases teórica científicas 41
2.4 Definición de la terminología 59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 61
3.1 Tipo y Diseño de Investigación 61
3.2 Población y Muestra 62
3.3 Hipótesis 65
3.4 Variables 65
3.5 Operacionalización: 66
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 72
3.7 Procedimiento para la recolección de datos 74
3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos 74
3.9 Principios éticos 75
3.10 Criterios de rigor científico 76
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 79
4.1 Resultados en tablas y gráficos 79
4.2 Discusión de resultados 107
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN 112
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 124
6.1. Conclusiones 124
6.2 Recomendaciones 125
REFERENCIAS 127
ANEXOS 141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1. 45
El clima organizacional según autores. 45
Tabla 2.2.2. 47
La calidad del servicio según autores. 47
Tabla 3.5.1 66
Operacionalización de variables 66
Tabla 3.9.1. 75
Criterios éticos de la investigación. 75
Tabla 3.10.1. 76
Criterios de rigor científico en la investigación. 76
Tabla 4.1.1. 79
Trato autoritario de directivos a colaboradores. 79
Tabla 4.1.2. 80
Confianza condescendiente de directivos a colaboradores. 80
Tabla 4.1.3. 81
Decisiones de colaboradores a directivos. 81
Tabla 4.1.4. 82
El trabajo en equipo y su importancia para obtener una buena relación efectiva entre colaboradores. 82
Tabla. 4.1.5. 83
La comunicación y el desarrollo de la comprensión entre directivos y colaboradores. 83
Tabla 4.1.6. 84
La satisfacción al momento de realizar el trabajo. 84
Tabla 4.1.7. 85
Comunicación armonisosa entre colaboradores. 85
Tabla 4.1.8. 86
Trabajos de forma coordinada. 86
Tabla 4.1.9. 87
Beneficios laborales. 87
Tabla 4.1.10. 88
La orientación de las actividades por parte de los directivos hacia los colaboradores. 88
Tabla 4.1.11. 89
La ejecución de las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad. 89
Tabla 4.1.12. 90
El esfuerzo y su premiación por parte de los directivos. 90

Tabla 4.1.13. 91
Equipos modernos en el área de ventas. 91
Tabla 4.1.14. 92
Áreas de ventas y almacenes bien distribuidas. 92
Tabla 4.1.15. 93
Uniforme. 93
Tabla 4.1.16. 94
Infraestructura y vehículos adecuados para el servicio de transporte y despacho. 94
Tabla 4.1.17. 95
Entrega y despacho dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos. 95
Tabla 4.1.18. 96
La atención y orden de llegada. 96
Tabla 4.1.19. 97
Disposición de los productos requeridos. 97
Tabla 4.1.20. 98
Reclamos. 98
Tabla 4.1.21. 99
Servicios de atención y entrega de productos. 99
Tabla 4.1.22. 100
Asesoramiento y orientación de las características de los productos. 100
Tabla 4.1.23. 101
Confianza. 101
Tabla 4.1.24. 102
Atención amable. 102
Tabla 4.1.25. 103
Personal preparado *para* ofrecer un servicio de calidad. 103
Tabla 4.1.26. 104
Atención oportuna y eficiente. 104
Tabla 4.1.27. 105
Atención personalizada. 105
Tabla 4.1.28. 106
Inquietudes. 106
Tabla 5.1. 116
Plan de actividades. 116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.3.1. Modelo SERVQUAL Parasumaran, Zeithaml y Berry (1988)..... 58
Figura 3.1.1. Esquema de investigación correlacional. 61
Figura 4.1.1. 79
Figura 4.1.2. 80
Figura 4.1.3. 81
Figura 4.1.4. 82
Figura 4.1.5. 83
Figura 4.1.6. 84
Figura 4.1.7. 85
Figura 4.1.8. 86
Figura 4.1.9. 87
Figura 4.1.10. 88
Figura 4.1.11. 89
Figura 4.1.12. 90
Figura 4.1.13. 91
Figura 4.1.14. 92
Figura 4.1.15. 93
Figura 4.1.16. 94
Figura 4.1.17. 95
Figura 4.1.18. 96
Figura 4.1.19. 97
Figura 4.1.20. 98
Figura 4.1.21. 99
Figura 4.1.22. 100
Figura 4.1.23. 101
Figura 4.1.24. 102
Figura 4.1.25. 103
Figura 4.1.26. 104
Figura 4.1.27. 105
Figura 4.1.28. 106
Figura 5.1. Organigrama Tai Loy S.A. 114

RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en dos variables, por un lado la variable independiente clima organizacional va a permitir solucionar los problemas de la calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A – Chiclayo a través de estrategias de clima organizacional; su justificación se basa en teórica, metodológica y social. Además, su intensión universal es determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio. La indagación es de modelo descriptiva - correlacional - propositiva. Se utilizó para la obtención de la información dos encuestas, una dirigida a los trabajadores con una población de 25 y otra dirigida a los clientes con una población de 300, se sometió a la regla por considerarse representativa. El diseño de la exploración es cuantitativa - no experimental y su método analítico.

Para medir la fiabilidad del cuestionario las cifras fueron procesadas en el programa SPSS versión 21, dando como resultado que el cuestionario es confiable (,768). Además, el coeficiente de correlación de Pearson arrojo (,827) lo cual indica que existe influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Tai Loy SA – Chiclayo; se utilizó Word y Excel 2013 para procesar y ordenar la información. Finalmente, se concluyó que hay influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa TAI LOY S.A – CHICLAYO. Y se recomendó proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para acrecentar la calidad del servicio en los trabajadores en Tai Loy S.A.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad del servicio, Cliente.

ABSTRACT

This research is based on two variables on the one hand the independent variable organizational climate will allow solving the problems of the quality of service in the company Tai Loy S.A - Chiclayo; through strategies of organizational climate; its justification is based on theoretical, methodological and social. Besides general objective to determine the influence between organizational climate and quality of service. The research is descriptive type - proactive - correlational. Was used to obtain information two surveys, one directed to workers with a population of 25 and another aimed at customers with a population of 300, it is simultaneously submitted to the formula by considered representative. The research design is quantitative - not experimental and analytical method is.

To measure the reliability of the questionnaire data were processed in SPSS version 21 program, resulting in the questionnaire is reliable (768). In addition, the Pearson correlation coefficient Arrojo (827) indicating that there is influence between organizational climate and quality of service in the company Tai Loy SA - Chiclayo; Word and Excel 2013 was used to process and sort information. Finally, it was concluded that there is influence between organizational climate and quality of service in the company TAI LOY S.A - CHICLAYO. And recommended propose organizational systems consultative and participatory to improve the quality of service workers trading company office and school supplies Tai Loy S.A.

Keywords: Organizational Climate, Service Quality, Customer.

INTRODUCCIÓN

TAI LOY S.A, es una organnización que en el tiempo ha implementado un procedimiento comercial que cubre de manera eficaz y rauda requerimientos de los usuarios. Son caudillos del ámbito de útiles escolares y de oficina en el país con más de 50 años de práctica, ofreciendo diversidad y precios accesibles en el mercado. Poseen dos tipos de tiendas: tiendas de formato mayorista (librerías e instituciones públicas o privadas), y tiendas de formato minorista (personas cotidianamente).

Por consiguiente, un apropiado ambiente empresarial contribuye a la diligencia de la institución en la satisfacción de sus compradores. Por otro lado, en el aspecto de Calidad del servicio utiliza el MODELO SERVQUAL para determinar el nivel de atención que ofrece la empresa TAI LOY S.A, a sus clientes. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

El presente proyecto tiene como alcance principal definir la influencia: clima organizacional y la calidad del servicio en Tai Loy S.A. Además, posee dos hipótesis: la primera es nula o alternativa y la segunda es de trabajo. El presente trabajo cuenta con la siguiente estructura y contenido que narrará brevemente los aspectos claves del proyecto:

El primer apartado narra el problema de investigación, establecemos la disposición discutible, enunciación del dilema, demarcación, exculpación y significación, restricción y finalmente las metas generales y específicas.

Segundo apartado se expresan los antecedentes de estudios, estado del arte, bases teóricas científicas y finalmente la definición de la terminología.

Tercer apartado se da a conocer el marco metodológico, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización, métodos, etc.

Cuarto apartado se describe el análisis e interpretación de los resultados, resultados de tablas y gráficos, y finalmente discusión de efectos.

Quinto apartado narra la proposición de la exploración y su contenido. Para terminar, en el sexto apartado: terminaciones y sugerencias.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación Problemática

Clima organizacional

A nivel internacional

Infante, Ramírez & Guerra (2013), afirman que el principal problema en los estudiantes de ingeniería industrial en la Universidad de Táchira (UNET) radica en la tenencia temprana de hijos y la necesidad de trabajar, lo que dificulta su tiempo y estudio de los universitarios en el sector educación público de Táchira - Venezuela, es decir, el ambiente empresarial se ve afectado dentro de la universidad porque dificulta la planificación y el tiempo de estudio; es así que, las imperfecciones en la fusión del tratamieto enseñanza y aprendizaje perjudican en su desempeño como egresados en sus centros laborales ya sea en el sector productivo o empresarial..

Cuellar (2012), expresa que en el Hospital Nuestra Señora de Fatima de Suaza, única empresa prestadora de servicio de salud del municipio, sufre una varias reingenierias distintas, conduciendo a ser claro y permanente, entre las cuales se destacan las de agente legal, tutela, económico financiero, siendo ligadas al factor político, al ser una institución pública sujeta a este tipo de praxis poco codiciado pero reales en la organización. Sus problemas de mayor alcance son:

Afinidad de la fuerza de trabajo con escasas habilidades para el descargo de funciones especiales, Ausencia de programa de re inducción, Entelequia de programas asistenciales de bienestar laboral, Cultura grupal de la desinformación, Efecto permanente de austeridad y pobreza, limitaciones de recursos e insuficiencia, Disconformidad significativa y marcada entre el personal de planta y el vinculado en cuanto a pago de salarios. Y finalmente, la confución y desconocimiento universal de los procesos importantes, objetivos estratégicos e institucionales, etc.

Chiang, Martín & Núñez (2010), manifiestan que hay pocos constructos tan confusos y mal entendidos como el clima organizacional, es decir, la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero, si no en el impacto que produce sobre las instituciones españolas como un sistema de personas que trabajan. Dan a conocer finalmente, que investigar los ambientes empresariales ha sido complejo debido a que se trata de una anomalía muy compleja con diversos aspectos que son variables y cambiantes, lo que afecta en su magnitud el proceso de investigación.

A nivel nacional

Arias & Arias (2014), argumentan que las pequeñas empresas privadas poseen no siempre un clima organizacional favorable, el cual es asociado a dimensiones de tensión arraigada de colaboradores específicamente del Sanatorio Oncológico de Arequipa. Esto refleja en investigaciones que relacionan la

satisfacción con la religiosidad en lo laboral de forma positiva y negativa con el estrés crónico.

Finalizan añadiendo, que el problema principal en el hospital oncológico de Arequipa es ocasionado por la particularidad administrativa y organizacional, así por la poca averiguación que los colaboradores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello aduce distingue el ambiente empresarial como origen y como consecuencia, ya que la pauta del colaborador puede ser intervenida por el ambiente empresarial y viceversa.

Alfaro, Leyton, Mesa & Sáenz (2012), añaden que actualmente en muchas organizaciones en el Perú los líderes y directivos no brindan un adecuado clima organizacional, peor aún no motivan ni capacitan a su personal, sino que por el contrario los explotan haciéndoles trabajar más de las 8 horas permitidas por ley, no acceden al seguro, tampoco les permiten tener las condiciones favorables para poder desarrollar sus capacidades y habilidades, es decir, mantienen a su personal bajo un sistema autoritario que desencadena en problemas internos y que es notorio la falta de compromiso por parte de los directivos.

Sotomayor (2013), comenta en su indagación que el ambiente empresarial y el contento laboral son aspectos que priorizan la comodidad de los colaboradores en sus funciones, su estilo de vida laboral y que, en efecto, genera problemas en su desempeño. En su exploración, evalua cómo empieza a manifiestarse el ambiente empresarial y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional (Moquegua).

No obstante, la institución no concede la conveniente significación al ambiente empresarial y al regocijo laboral de los colaboradores quienes se están muy disconformes con el ambiente de trabajo en el que se rodean, factor que incurre en su satisfacción individual. Finaliza señalando, que las cabezas de liderar y gestionar la institución, no están persuadidos que un método eficiente de nutrir satisfechos a la fuerza de trabajo y lograr un mejor rendimiento y mejores resultados es garantizando una atmósfera coherente.

Rojas (2012), define a las municipalidades como instituciones de gestión más próximos al residente, por tanto, lo ideal es que estas sean productivas; dado que, el principal problema que los aqueja es fundamentalmente la no introducción de trabajadores capacitados y contentos, por lo es fundamental estudiar el clima laboral.

Finaliza haciendo hincapié que los concejos, en circunstancia de administración local, deben guiar su crecimiento económico; por ello, es adecuado que tenga las capacidades y el clima organizacional adecuado para una reingeniería en el trabajo honesto y la innovación de un ámbito propicio para el crecimiento de tareas económicas, que ocasionen un progreso en la calidad de vida de todos.

A nivel local

Quintana (2015), manifiesta que la motivación es de mucha significación en las organizaciones, ya que ayuda a tener a los colaboradores estimulados, es decir, a tener un mejor

desempeño. Además, las dimensiones medias de motivación, aclaran que los formadores descubren posturas agradables en su trabajo que los empujan a proseguir con su postura pero también demuestra que hay componentes de descontento o de desazón de los educadores que perjudican su acicate.

Finalmente, enfocandose al ambiente empresarial, refleja un predominio de escalones adversos, permitiendo que los educadores no se sientan respetados, ni tampoco relaciones interpersonales positivas y estén insatisfechos con su trabajo, estos factores deben de solucionarse para que el clima organizacional mejore.

Gutiérrez (2015*),* señala que en el Supermercado Metro de Lambayeque existe inconformidad laboral, tras realizar diálogos indagativos a los trabajadores y encargada del bazar (administradora) así como una adelanto en la observación al recinto, se pudo reconocer que los jefes se sacrifican en inspeccionar las actividades de los colaboradores, sin embargo, también se reciben comentarios demostrando lo contrario.

Además, nos muestra que hay escasa habilidad en el recurso humano para solucionar cuestiones, existe poca camaradería y ocupación colectiva, por lo que, no existe un entorno adecuado, donde toda la fuerza de trabajo comparta momentos agradables, intercambios de palabras, sino por el contrario existen rencillas, e incluso acuso de incomodidad al administrador. Concluye, que los trabajadores sienten que están pésimamente retribuidos, al margen de señalar que cuentan con dividendos determinados.

Segura (2015), expresa que TAI LOY S.A., es una sociedad que durante mucho tiempo a implementado un modo mercantil que atiende de manera eficaz y veloz los requerimientos de los consumidores. Son dirigentes del rubro de útiles escolares y de oficina con más cinco décadas de destreza ofreciendo productos de calidad y precios accesibles en el mercado (útiles en general, accesorios y suministros de cómputo, centros de servicios digitales, línea artística, manualidades, etc. Poseen tiendas mayoristas en las que atienden a clientes de librerías e instituciones, y tiendas de formato minorista, en las que atienden a las personas cotidianamente. Actualmente, posee 78 tiendas en todo el Perú, 3 en Arequipa, 2 en la cuidad de Chiclayo y las 73 restantes en Lima.

Hoy en día en la empresa TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO, se ha detectado un mal clima organizacional por parte de los colaboradores que se ha visto reflejado en la desmotivación, ausentismo, falta de trabajo en equipo y conflictos entre compañeros. Por otro lado, los salarios poco convincentes, sobrecarga laboral, falta de identidad, cultura autoritaria, escases de compromiso y finalmente la falta de responsabilidad existente entre los jefes de área y colaboradores denotan un mal clima organizacional ya que dichos factores crean conflictos internos y por ende inestabilidad en la empresa. Es notorio la mala administración y el problema que aqueja a la empresa TAI LOY S.A., puesto que todos aquellos problemas repercuten en el clima organizacional y por ende en el cliente.

Mío & Santa Cruz (2011), fundamentan que en la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A., existen falencias en área de los

recursos humanos, dado que , en dicha empresa, nada se a hecho para medrar un planeamiento estratégico que otorge satisfacción a la fuerza de trabajo y genere un desarrollo institucional.

Finalmente, expresan que no existe un buen clima organizacional en dicha empresa, debido a que no hay una utilización de estrategias que puedan superar la inestabilidad; perjudicándose así la misma, sumado a ello la no participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, la falta de compromiso y responsabilidad.

Ruiz (2010), Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo, su alcance principal fue elaborar una proposición de tácticas para regenerar el ambiente empresarial. Utilizaron como aparato de cosecha de notas, la escala CL-SPC de cálculo del ambiente empresarial de Sonia Palma Carrillo, basada en la cinco variables: autorrealización, involucramiento laboral, monitoreo, etc.

Se aplicó la pesquisa a cincuenta colaboradores. Las principales conclusiones fueron que los colaboradores ignoraban el plan estratégico (mission, visión y valores de la empresa), así como también, los propósitos y sus compromisos. Asimismo, estaban en disconformidad con no tener testimonios claros y legítimos de sus obligaciones, régimen y preceptos de la institución. Finiquitó: el aspecto remunerativo es poco atractivo.

Calidad del servicio

A nivel internacional

Alcantar, Maldonado & Arcos (2015), fundamentan que las instituciones educativas universitarias en México en su ámbito financiero al igual que en la mayoría de Latinoamérica, muestran síntomas de preocupación constante debido a que en la valoración de la cualidad de la prestación hay ciertos problemas que para nada incluyen los resultados cosechados sino también los peritajes del sistema de prestación del encargo, es decir, hay una mala gestión que se ve reflejada en la escasa cualidad de la prestación por parte de los directivos hacia los consumidores que tienen ciertas perspectivas acerca de la disposición de los servicios antes de la compra basándose en sus necesidades o experiencias.

Alvarado & Díaz (2015), sostienen que los funcionarios de las instituciones públicas en el estado de Sinaloa (México) brindan una pésima calidad del servicio en la enseñanza y además un convenio abusivo e impasible, en todas las áreas corporativas de estudio. Concluyen manifestado: la corrupción se ha institucionalizado en las organizaciones públicas de México, lo que se ha visto reflejado en la baja accesibilidad de los usuarios hacia los servicios educativos proporcionados por las instituciones donde el más perjudicado es la población con bajo poder adquisitivo.

Gonzales (2015), señala que la sucursal bancaria en la provincia de Cienfuegos, Cuba, brinda una pésima calidad del servicio en la banca estatal (constituido por empresas o instituciones que

solicitan los servicios de la sucursal); otra es la imagen en la banca particular (constituido por personas independientes) los servicios son muy distintos y de buena calidad en los procedimientos bancarios. Concluye su pensamiento exponiendo que el 80% de los clientes de dicha sucursal bancaria se quejan de la mala gestión en el servicio por falta de seguridad y que en su gran mayoría las percepciones no superan sus expectativas.

Cuéllar, Ortiz & Arciniegas (2014), exponen que la progresión vigente de la prestación de IPTV (Televisión sobre Protocolo IP) hará que, para el año 2016, éste corresponda el 88% del negocio global de Internet, lo que podría ser un problema global en todos los países del mundo. Finalizan reflejando, que para los suministradores del bien prestado es muy importante conocer la naturaleza de la experiencia de los servicios ofrecidos, con el objetivo de proseguir evaluándolos, no permitiendo su deshonra y, por consiguiente evitar la insatisfacción en el cliente, lo que al contrario esta situación podría en determinado momento iniciar atasco, degradación en los servicios que presten los proveedores de servicio y, por ende, quejas por los parroquianos.

Blanco (2011), comenta que el ámbito de los alimentos posee elevada disputa y más aún cuando está ubicado en Bogotá (Teusaquillo). Dicho territorio alberga 5774 organizaciones, las cuales se articulan a la serie fértil de productos nutritivos. En consecuencia a la gran rivalidad es estimable para cada establecimiento renovarse y aclimatarse a los inestables requerimientos del comprador.

Consuma exponiendo: existe una mala calidad del servicio que brinda a sus clientes, por parte del restaurante; en consecuencia está se ha visto en la necesidad elaborar estrategias que mejoren dicho problema, y finalmente ampliar su portafolio de servicios acorde a los requerimientos de los clientes.

A nivel nacional

Vela & Zavaleta (2014), inician manifestando que la integración ha suscitado la variación en la economía, además de ello, la actuación de los mercados, en los que, los usuarios con varias alternativas de adquisición se tornan más distinguidos y efectivamente examinan alcanzar el deseable artículo de buena calidad y al mejor precio. Adentrandonos, en la plaza de telefonía y comunicaciones las variaciones son conmovedoras, algunas organizaciones brindan un buen servicio al comprador por ser un aspecto imprescindible. Además: gerencia actual narra el servicio particularizado, y no el servicio experto singularmente.

Para determinar esta perspectiva y elaborarlo flexible se expresa de la maestría del comprador en su enlace con un artículo o prestación, de este modo se acceda ilustrar, proyectar, vigilar los requisitos que perjudican lo que el cliente razona ó conmueve del producto o servicio. Finalizan enunciando: lo significativo del estudio del servicio es porque en cometido a ello el usuario emana un criterio útil protegido por acciones que llevan a coger determinación positiva o negativa de la sociedad empresarial.

Subauste (2013), manifiesta que la institución EMAPA Cañete S.A., actualmente encara varios problemas y en consecuencia

reclamos por el grupo de clientes respecto a la prestación dada; esto se debe a que habido un crecimiento en la población y un aumento en las redes de reconexión y distribución, sin embargo, el problema no es solo el mal servicio que se brinda sino que también existe la falta de personal capacitado y apoyo logístico deficiente, lo que desencadena que los usuarios se quejen continuamente por la mala administración en el servicio de agua.

Wajajay (2013), manifiesta que la sanidad de las féminas es un derecho legítimo y debe promoverse a la larga. Establece un crucial aumento social y patrimonio, ya que es la mujer quien se encargará de preservar la vida humana a través de la gestación. El principal problema en los hospitales públicos del país es la carencia de infraestructura y la burocracia que entorpece el procedimiento de atención. Finaliza, que la mortalidad materna que existe en el Perú es un aspecto desfavorable de salud, debido a que muestra el nivel de desarrollo tan escaso en la calidad de atención que reciben las comunidades como demostración de una política incoherente de salud.

Ríos (2012), menciona que el Perú en los últimos años los dispensarios de salud del estado afrontan asuntos deficientes y pese a los impulsos de proporcionar una preferible calidad en la prestación, los clientes continuan expresando un descontento en la cortesía que les brindan. Finaliza evidenciando escenas certeras caracterizadas por pacto desatento por los trabajadores asistenciales, realidades como las largas colas para efectuar trámites administrativos y confusión del cliente gracias a la poca información dada.

Miranda, Aramburú, Junco, & Campos (2010), fundamentan que la jefatura nacional ha destacado tácticas de fiscalización enlazada y estrategias estatales, para optimizar calidad de servicio en los dispensarios, en congruencia con políticas externas (objetivos de desarrollo del milenio), que intentan disminuir el porcentaje de personas que carezcan de acceso al agua potable en el año 2015.

Sin embargo, hasta el momento no hay mejora en el saneamiento básico, y existe un alto porcentaje de personas que carecen de acceso sostenible al agua potable. Por lo tanto, se evidencia una gran cantidad de enfermedades infecciosas que afectan a la población de escasos recursos. A nivel nacional (costa, sierra y selva), aún en las moradas con distribución estatal en la vivienda y de clase elevada de salarios, hay dificultades en el atributo de la prestación del líquido y la utilización, es decir, revela cloro en exceso y elevada asistencia de bacterias.

Es muy claro la delimitada diferencia en estos señalamientos en el ámbito campestre, entornos de cerros y bosques, y los grupos de nivel socioeconómico muy humilde. Finalizan haciendo hincapié en observaciones recientes que se han realizado en diversos lugares del Perú que el motivo de las dificultades halladas sobre el atributo del recurso para injerir se debe a la insuficiente cobertura de las redes y a la mala calidad en el servicio de agua potable a los usuarios.

A nivel local

Quispe (2015), expresa que en Lima y en otros lugares del país, la prestación de Catering es útilizada en muchas oportunidades en

festividades importantes (cumpleaños, matrimonios, quinceañeros) u otras celebraciones donde se requiere de este tipo de asistencia. No obstante, lo que se expecta por parte de los consumidores, es que el alimento esté apto para poder comer, es decir, que los productos no hagan daño. El aspecto del Catering en la Tierra de la Amistad (Chiclayo) es un tema poco tocado, el mismo que es mezclado como un ordenamiento de un espectaculo, punto que es adecuado contar con testimonios al respecto, para comprender una existencia discutible en particular, dentro de la dimensión del acogimiento y los servicios excursionistas.

En base ha aquello, afirma en esencia que la cualidad de la prestación (Catering) en el aspecto comunitario (Chiclayo) es corriente y de pésima cualidad, por parte de los consumidores que pretenden este tipo de prestaciones. La indagación tuvo como meta, averiguar la aptitud de la prestación de Catering, en la parte del sector colectivo en la localidad de Chiclayo - 2014. Además, se determinó, porque admitió tener un panorama universal sobre la posición de la naturaleza del encargo de Catering, en el sector general, de la ciudad de Chiclayo, y el artículo que ofrecen a los consumidores no es adecuado.

Rimarachin (2015), en su exploración tuvo como culminación tasar la cualidad de la prestación en correlación al deleite del usuario en la sucursal de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC - Chiclayo. El procedimiento a manejar y conseguir los antecedentes fue el MODELO SERVQUAL a escala tipo Likert, para un equivalente a 64 compradores de la organización. Se realizó un estudio de los efectos obtenidos, distribuidos en

magnitudes de las reformables de aplicación que fueron lo palpable, íntegro, talento de respuesta, certeza y empatía donde se determinó la situación moderna de la prestación del servicio que brindan.

Consuma, que la cualidad de la prestación que ofrece la sucursal, es adecuada y más del 90% de usuarios están complacidos, poseendo visión verdadera, ya que la compañia se ansia por resolver sus requisitos, perspectivas eludiendo caer en fallos. No obstante, añade que hay un determinado borde de descontento con el servicio dado expresado en un nueve por ciento de los compradores.

Segura (2015), narra que el problema que existe en la empresa TAI LOY S.A. - CHICLAYO es la mala calidad del servicio que se le brinda al cliente, debido a que no se cuenta con un personal competente para determinadas áreas, principalmente en el área de ventas, sacado y chequeo, reparto de mercadería, además de ello el personal ignora las actividades que pueden realizar para reinventar y ampliar lazos en el largo plazo con los clientes a y así ofrecer una buen trato y amabilidad.

La mala gestión que se viene realizando en la empresa TAI LOY S.A – Chiclayo, es la no existencia del liderazgo, comunicación, ineficiente infraestructura, perdida de mercadería, equivocaciones en el reparto, exagerada burocracia para la entrega de productos (colas), incumplimiento de las entregas de los productos en el tiempo adecuado, no permite a la empresa tener una adecuada prosperidad. Finalmente, el personal no es capacitado continuamente en atención al cliente, si no que por el contrario se

contrata personal sin una previa evaluación; no contando con el perfil para el cargo, lo que conduce hacia una escasa calidad en el servicio para los clientes por parte de los trabajadores.

Díaz (2013), fundamenta que la preferencia de los instruidos de la sanidad ha enrumbado totalmente, hacia un elevado nivel de grandiosidad, esplendor, exigencia y menuda conformidad a la frustación. Está causa, al develar un procedimiento hospitalario insensibilizado y continuo deterioro de los requisitos de trabajo a las cuales deberían aclimatarse, se elaboraría una discrepancia entre las posibilidades y existencia, aquello incurre en la elaboración de condiciones agobiantes.

En consecuencia, al rastrear la objetividad del Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de La Victoria, se percibió en la agrupación de instruidos de la salud es escaso para todo el estado estipulado y referencial respecto a la atención sanatoria (partos, intervenciones quirúrgicas, etc.), sumado, las interrelaciones personales entre colaboradores y pacientes, no es amable, se puede ver la incapacidad de los colaboradores por el aumento de salarios y disconformidad laboral que tienen en la actualidad.

Continúa: la sobrecarga de demandas en el ámbito organizacional hospitalario, como son los dictamenes complementarios y consultas, el tiempo que debe proporcionar a las participaciones quirúrgicas, visitas de piso, guardias, etc.; esto no concuerda con la calidad de vigilancia y medicación, la cual se afecta por el tiempo limitado y ambiente para atender a cada paciente sin tener en cuenta si éste es seguidor, reciente o aludido. Finalmente,

englobado a aquello, los sin números de reclamos de los usuarios conducen a un ascenso en los horizontes de estrés traendo consigo pocas relaciones interpersonales y agotamiento de trabajo.

Quispe (2012), expresa en el distrito de La Victoria, está produciendo en la última década inquietud y fastidio por parte de los vecinos en la función que implementa la PNP y demás fuerzas, por el elevado índice delictivo que presenta este distrito, desatando que los distintos programas en la televisión y otros hagan opiniones poco atractivas sobre el servicio policial que se otorga.

Finaliza enfatizando, que las denuncias deben ser registradas por los policías de la COMISARIA, la cual debe ser escrita de manera manual en los registros físicos, para así, cuando el denunciante o denunciado desee la verificación de estos, se recurra a los registros físicos, sin embargo, en algunas ocasiones causa malestar por la perdida de tiempo ya que las denuncias no están debidamente ordenadas y ubicadas.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera el clima organizacional influyó en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO?

1.3 Delimitación de la Investigación

La reciente exploración se ejecuto: Calle Manuel Pardo #345, perteneciente a la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque, en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A; con un una duración de II semestres académicos.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), manifiestan que se divide en tres aspectos claves:

Justificación teórica.

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la formación permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga.

La reciente exploración se asienta en dos procedencias argumentables, estos son: en el camino de la variable clima organizacional se trabaja con Likert y sus 4 tipos de estructuras corporativas, además, con la teoría de Chruden y Sherman y sus factores sociales. Por otro lado, en la variable de calidad del servicio se trabaja: Parasuraman, Zeithaml & Berry y el prototipo SERVQUAL.

Justificación metodológica.

Cuando se señala que el empleo de determinados métodos y mecanismos de investigación pueden servir para otras averiguaciones similares. Se trata de destrezas o instrumentos innovadores como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, etc., que crea el reformador que deben adaptarse en búsquedas semejante.

La reciente indagación utiliza como técnicas a la encuesta y la observación directa, además, como instrumentos de investigación el cuestionario y la guía de observación. También utiliza el software SPSS versión 21 (coeficiente de correlación de Pearson), para correlacionar las variantes en análisis. Por otro lado, se aplicó el Alfa de Cronbach para calcular la íntegridad de la encuesta. Finalmente el estudio es apto para referencia de futuras exploraciones vínculadas al contenido.

Justificación social.

En el momento que la exploración va solucionar dilemas comunitarios que dañan a un conjunto colectivo.

La reciente indagación beneficirá a los colaboradores y consumidores de la empresa TAI LOY S.A; a la vez no solo busca obtener un buen clima organizacional, sino también progresar en concepto de la instituación, como resultado de una especial prestación. La proposición tiene el desafío de reparar las cuestiones que afectan a TAI LOY S.A. – Chiclayo, y a los

habitantes que eligen por este servicio, mediante tácticas de clima organizacional, los cuales faculten prosperar la naturaleza del servicio a los parroquianos.

Importancia

El presente estudio es importante porque solucionará la problemática que existe hoy en día en la empresa Tai Loy SA; mediante la propuesta de estratégias de ambiente empresarial para regenerar la calidad del servicio; haciendo que los clientes se sientan satisfechos por el servicio que reciben. Finalmente la investigación espera ser modelo a seguir para futuras investigaciones.

1.5 Limitaciones de la Investigación

La poca disponibilidad de tiempo que tenían los colaboradores y clientes para responder a las preguntas, es decir, en determinadas ocasiones se encontraban ocupados(as), sin embargo, se logró vencer esa barrera y concluir de una manera eficiente la totalidad de las encuestas.

1.6 Objetivos de la Investigación

General

Determinar la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en los colaboradores de la empresa comercializadora de

útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO.

Específicos

a) Analizar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

b) Determinar el nivel de calidad del servicio en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

c) Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

d) Validar las estrategias de clima organizacional para modernizar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudios:

Clima organizacional

A nivel internacional

Amaro, González & Pérez (2015), títulada Ambiente empresarial y satisfacción laboral en 2 instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero en Cuba, consideran que la motivación tiene una relación estrecha con el clima laboral de las áreas de animación y ama de llaves, se tuvo en cuenta dos aspectos fundamentales, por una parte la motivación del trabajador por la labor que realiza en su conjunto (profesión) y la motivación por la obtención de reconocimiento, beneficios materiales, relación con sus compañeros, y la relación con los directivos.

Los métodos y técnicas seleccionados en las dos instalaciones hoteleras objeto de investigación se realizaron con el manejo de la encuesta; posee un enfoque metodológico - cualitativo. Los resultados obtenidos fueron: la variable más deteriorada es la motivación referida a la resistencia y postura enrumbada a saciar las necesidades del colaborador; se evidenció que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente a los trabajadores e inciden en el nivel de crecimiento de la motivación. En sentido general el clima empresarial alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5 tienden a ser promedio.

Concluyen, que las instituciones hoteleras deben proyectar una táctica de participación que ayude a mejorar el clima y la satisfacción laboral, además, impulsen funciones que cooperen con los vínculos interpersonales para conseguir una unidad colectiva en la empresa y finalmente amparar el sentido de propiedad y responsabilidad.

Manosalvas, Manosalvas & Quintero (2015), en su exploración Clima empresarial y la satisfacción profesional, analizan la relación entre ambas en empresas que ofrecen servicios de salud (Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas). En dicha indagación se empleó un procedimiento cuantitativo riguroso, a través de una práctica de estudio de factores primordiales y factoriales.

En dicha investigación participaron el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, que trabaja en los diferentes servicios; la población fue 193 personas y la muestra de 130. El muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado por servicios.

La investigación confirmó que existe correlación estadística significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en proporciones elevadas. Concluyen manifestando que dicha investigación ayudará a diseñar estrategias que ayuden a una administración más coherente del recurso humano.

Infante, Ramírez & Guerra (2013), en su investigación La UNET, y su aporte al crecimiento de Táchira, es modelo exploratorio y su meta fue reconocer mediante un cuestionario, cuales son las posibles condicionantes del ambiente empresarial observadas por los universitarios de la carrera de ingeniería industrial. El estudio estuvo encarnado por 178 estudiantes de la carrera, donde 78 fueron del ciclo básico y 100 del ciclo profesional. La herramienta fue la encuesta. Concluyen exponiendo que el estado de consideración de estas variables es muy similar tanto para los estudiantes del ciclo básico como del ciclo profesional.

Segredo (2013), en su investigación titulada Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de las organizaciones en Cuba, su meta principal fue calificar el ambiente empresarial auténtico en la Editorial Ciencias Médicas a partir de dos dimensiones: liderazgo y motivación. Los métodos utilizados en la ECIMED (Editorial de Ciencias Médicas) fueron el trabajo colectivo y el estudio de caso, además, se emplearon técnicas cualitativas (las participativas, la entrevista y la observación).

La investigación tuvo un planteamiento sistemático cualitativo. Fueron 15 individuos que participaron (colaboradores de distintos departamentos). En dicha investigación se concluyó que las apreciaciones de los colaboradores intervienen de forma negativa en el ambiente empresarial, es decir, como medianamente favorable.

A nivel nacional

Arias & Arias (2014), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña institución del ámbito particular, pretenden estimar la correlación por medio del clima organizacional y la complacencia empresarial. El diseño que se aplico fue correlacional. La muestra estuvo conformada por cuarenta y cinco colaboradores (25 hombres y 20 damas de 18 - 47 años de edad y se aplicó como técnica a la encuesta.

Los efectos expresan que hay relaciones mesuradas no sustanciales entre las variables, sin embargo, en las superficies blandas y satisfacción existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Se encontraron discrepancias significativas entre los hombres y las damas, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Concluyen, por tanto, que el ambiente empresarial se relaciona con la satisfacción laboral de manera mesurada, lo que debería optarse por diseñar estrategias para reducir diferencias percibidas.

Castillo (2014), en su investigación Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en colaboradores de distintos grados de función. Está enrumbada a requerir la relación entre 3 variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción empresarial. Se realizó con un patrón de colaboradores de distintos niveles jerárquicos, que fue escogida para cooperar en la encuesta nacional del ambiente empresarial.

Dicha indagación su proposito, fue trabajar con una muestra de 100 colaboradores subordinados entre 25 - 40 años, quienes ocupaban diferentes puestos jerárquicas dentro de la institución. Los resultados muestran una relación sustancial y correcta entre los aspectos de clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción empresarial. Concluyen su investigación manifestando que los colaboradores que poseen puestos elevados en la institución, percatan el ambiente empresarial de forma más positiva y provoca niveles más elevados de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Alfaro, Leyton, Mesa & Sáenz (2012), títulada Satisfacción laboral y su relación con determinadas variables obligacionales en 3 consejos, argumentan que debido al papel considerable de los consejos distritales en el crecimiento y las reservas, es adecuado afirmar el logro de sus alcances. Para aquello se debe contar con una plantilla adecuada, motivada y complacida; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres consejos de la comarca de Lima y Callao.

Es de tipo descriptiva - correlacional con modelo cuantitativo, la misma que se realizó con una muestra de 82, 126 y 161 colaboradores de los tres consejos en investigación. Concluyen su investigación manifestando que a partir de los principales resultados que obtuvieron no hay discrepancias sustanciales en el grado medio de complacencia empresarial en los colaboradores de los 3 consejos.

A nivel local

Baltazar & Chirinos (2014), Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, su meta primordial fue definir la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en trabajadores de una empresa de servicios en el norte del país; contando con una población de 92 colaboradores (hombres y mujeres) de 18 a 30 años respectivamente.

Sus principales resultados fueron: existe relación sustancial entre clima laboral y la dimensión de afabilidad. Además, no existe relación entre clima laboral y las etapas de equilibrio emocional y principio cerebral. Concluyen la indagación, que el clima laboral es captado entre los trabajadores como conveniente.

Vásquez (2013), en su investigación realizada en el centro quirúrgico - H.R.D.L.M", tuvo como meta determinar aspectos intrínsecos y extrínsecos de la motivación que estimulan el comportamiento organizacional de dicho grupo, así como disponer su influencia y establecer la relación de ambos.

Dicha indagación es de tipo descriptivo - cuantitativo, con una población de 42 expertos que trabajan en el hospital. Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas de motivación y comportamiento. Finalmente concluye que, los factores motivacionales que influyen en el comportamiento empresarial del personal de salud en estudio, es la remuneración con un porcentaje de 76.2% y el poco agradecimiento con un porcentaje de 81.2%.

Monteza (2012), en su investigación realizada en el Centro Quirúrgico Hospital EsSalud - Chiclayo, su meta principal fue examinar la influencia del ambiente empresarial en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo - 2010. La indagación tuvo su método cuantitativo, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de cuarenta y seis enfermeras.

Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Concluye fundamentando: el clima y satisfacción son aspectos imprescindibles en las instituciones innovadoras; es decir, cualquier variación de ambos, repercute en el espacio de trabajo y a los que la componen.

Calidad del servicio

A nivel internacional

Alvarado & Díaz (2014), en su estudio realizado en las universidades públicas del estado de Sinaloa (México). Tuvo como meta analizar la calidad en sus niveles de prestación por el personal administrativo. Su método fue cuantitativo, alcance descriptivo y diseño de campo. Fueron 367 personas que conformaron la población (personal docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado). Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, y se validó la confiabilidad mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach. Terminan anadiendo: en algunas universidades existe una mayor aceptación por el cliente cuando recibe el servicio; no obstante, debe

mejorarse el trato de los funcionarios hacia los clientes para bienestar del servicio de educación pública.

Fornieles, Penelo, Berbel & Prat (2014), en su indagación realizada en tiendas de alimentación en Barcelona - España, tuvo como meta crear una herramienta para evaluar la satisfacción y la lealtad en tiendas de alimentación y estudiar la influencia de variables sociodemográficas. Se utilizó un cuestionario final conformado por 34 enunciados a una una escala Likert.

Se aplicó una entrevista personal compuesta por 36 ítems a 712 consumidores agrupados en seis dimensiones: trato-clientela, instalaciones, producto, servicios, fidelidad y valor añadido. Las puntuaciones globales fueron buenas y homogéneas. Se continuó con el cuestionario el cual se aplicó mediante una entrevista personal estructurada. Finalmente concluyeron que la información proporcionada a los propietarios de los establecimientos son aspectos que peor valoran los clientes, es decir, se debe potenciar los primeros y mejorar los deficitarios.

Vera & Trujillo (2011), en su investigación El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente (México), la recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario estructurado a una muestra conformada por 111 clientes de restaurantes. Se obtuvo una opinión general, la cual está asociada tanto con aspectos tangibles como intangibles, tiende a explicar hasta cierto punto la intención de regresar a comer al restaurante.

Finalmente concluyeron que es necesario ayudar al entendimiento de las relaciones que se dan entre constructos como la calidad del servicio y la lealtad. Su contribución práctica radica en que los resultados obtenidos contribuyen a comprender áreas críticas de atención a clientes en un restaurante. Cabe destacar que en dicha investigación no se mencionan los nombres de los restaurantes evaluados.

A nivel nacional

Torres, Loaiza, Ricse & Rivas (2013), en su investigación realizada en el Instituto nacional de salud del niño, privilegia como objetivo determinar el impacto que genera la caries de infancia temprana sobre la economía de los hogares de niños que sufren caries de infancia temprana. Los materiales y métodos utilizados se emplean en una muestra no probabilística de 629 niños entre 0 a 36 meses de edad.

Los resultados determinan que el impacto es alto, siendo 7 veces más costosa la terapia curativa que la terapia preventiva. El gasto económico de las familias en prevención por un año es de S/. 39.21 y en tratamientos curativos es de S/. 282.10. Pero estos costos son subvencionados por el hospital, el costo real sería de S/. 310.36 y de S/. 1269.08, respectivamente. Las familias con vulnerabilidad económica se ven beneficiados por el subsidio otorgado por el Estado.

El nivel de adherencia a la fase de mantenimiento es bajo con un 26%. Los costos indirectos que afectan a estas familias por ausencia laboral representa en promedio 9 días de semana al

trabajo, representando S/. 259.60, si a esto se calcula en base al total de niños afectados en el Perú corresponde a S/. 306 141. 217 millones de soles. Dicha investigación concluyó que las medidas preventivas son altamente más económicas y además los tratamientos curativos son 7 veces más costosos que la terapia preventiva.

Ríos (2012), en su investigación realizada en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tuvo como meta evaluar la captación de la cualidad de la prestación obtenida por los clientes en el proyecto de organización familiar. Los materiales y métodos fueron de índole descriptivos de corte transversal prospectivo y cualitativo y se adaptó un sondeo a los clientes del servicio. Fueron 87 personas encuestadas. Finalmente concluye: los individuos poseen una captación propicia del Hospital, no obstante, el tiempo de dilatación es el problema principal.

Miranda, Aramburú, Junco & Campos (2010), en su investigación Situación de la calidad de agua para consumo en hogares de niños menores de cinco años en Perú, los materiales y métodos fueron la encuesta por muestreo aleatorio multietápico del todo de niños menores de cinco años residentes en el Perú. Los resultados dan a conocer que existe una marcada diferencia entre la gente que más tiene y la que tiene poco.

Concluyen manifestando que hay un obstáculo en los niños menores de 5 años provenientes de hogares del área rural y extrema pobreza, para acceder al consumo de agua de calidad, situación que representa un serio problema para el control de las enfermedades diarreicas y anemia.

A nivel local

Pérez (2014), en su investigación realizada en el Restaurante Campestre SAC – Chiclayo, siendo de tipo descriptiva – analítica, teniendo un enfoque cuantitativo y cualitativo. El diseño de investigación es no experimental – longitudinal. La población fue de 1390 usuarios que acuden al restaurante, y la muestra estuvo conformada por 228 usuarios; se usó la técnica del muestreo aleatorio simple y las fichas de resumen, textuales y bibliográficas. La encuesta formo parte de los instrumentos. Se concluyó: el negocio de comida ofrece una adecuada prestación del servicio al consumidor, por lo que, sus activos han aumentado de forma positiva, logrando así seguir posicionandose en el mercado.

Monchón & Montoya (2014), la investigación realizada en el Hospital III-Essalud Chiclayo, es de patrón cuantitativo – descriptivo, su meta fue determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes.

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, validada a través de la prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Se finiquitó lo siguiente: el nivel de prestación del servicio del cuidado enfermero en emergencia del hospital: pésimo, es decir, de mala calidad.

Mego (2013), en su experimentación realizada en la Municipalidad de Chiclayo, tuvo como propósitos conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial, así

como proponer un sistema de gestión en base a la teoría de la gestión de la calidad total que mejore los servicios. Para determinar el estado del servicio de la municipalidad se aplicó una encuesta y una muestra de 270 usuarios y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales).

Se concluyó que: el 54% de usuarios, calificaron como regular la calidad del servicio. Y por otro lado los servicios más cuestionados fueron la planificación del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos.

Niño, Perales, Chavesta, Leguía & Vélez (2010), en su exploración hecha en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, su objetivo fue evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido. Los materiales y métodos fueron: descriptivo - transversal - observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 usuarios.

Se utilizó muestreo no probabilístico, la encuesta SERVQUAL. Los datos fueron analizados con el SPSS. Además, se utilizó estadística descriptiva, análisis bivariado de las medias, etc. Se concluyó: en las personas de la consulta externa del hospital, encontrándose una insatisfacción global (89,80%) e insatisfacción en la dimensión confiabilidad (88%); las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%), además, existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta.

2.2 Estado del arte

Tabla 2.2.1.

El clima organizacional según autores.

AUTOR	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	AÑO
Alva & Domínguez.	Clima empresarial y regocijo laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.	Tuvo como meta definir si existe relación entre el ambiente empresarial y la satisfacción laboral en la Universidad San Pedro de Chimbote. Fue de tipo cuantitativa-descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental transversal. Se trabajó con una muestra de 332 colaboradores, y para recolectar la información se utilizaron dos instrumentos (cuestionarios tipo escala). Se concluyó que existe relación, además, la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones determinantes en la indagación.	2015

Mino.	Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque.	Tiene como finalidad determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Restaurante de Parrillas Marakos 490. Se utilizó como instrumento de encuesta la Escala de Likert; la encuesta se aplicó a 21 personas que laboran en la institución. Se obtuvo los resultados a través del programa SpssStatics 18. La investigación concluyó: la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño, compromiso y trabajo en equipo.	2014

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2.2.2.

La calidad del servicio según autores.

AUTOR	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	AÑO
Ayala.	Calidad del interés del parto según Percepción de las Usuarias en el Servicio de Centro Obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima.	Tiene como objetivo determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias. Los Materiales y métodos utilizados son el estudio observacional, descriptivo, corte transversal. Se aplicó un cuestionario tipo SERVPER. Se estudió a 313 puérperas. Finalmente se concluyó que las usuarias distinguen su atención con un alto grado de satisfacción.	2015
Zapata.	Propuesta de mejora del ambiente empresarial del personal del área de cuidado al cliente de Electronorte S.A.	Tuvo como meta primordial calcular el clima organizacional en Electronorte S.A., la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores, se aplicó la encuesta, la recolección de datos se hizo a través de una escala Likert. Se concluyó que el nivel de clima laboral del área de	2010

	atención al cliente es desfavorable.

Fuente: *Elaboración propia.*

2.3 Bases teórica científicas

Concepto clima organizacional

Chiavenato (2000), narra que es el ambiente interno existente entre la fuerza laboral de la institución, es decir, las facultades u dominio del ambiente laboral que son distinguidas o experimentadas y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los colaboradores.

Sistemas clima organizacional

Likert, R. (1969), manifiesta que hay 4 tipos de sistemas organizacionales, estos son:

Sistema 1. Autoritarismo explotador

Expone que es un modo administrativo dictador, vigoroso, coercitivo y notoriamente arbitrario que controla todo lo que ocurre (es el sistema más duro y cerrado); en este sistema la dirección no les tiene confianza a sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima y se distribuyen según una función puramente descendente.

Finaliza: los trabajadores se encuentran dentro de una atmósfera de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Sistema 2. Autoritarismo paternalista

Indíca: la dirección tiene una credulidad condescendiente en sus colaboradores (como la de un amo con su siervo). Añade que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero hay otras que se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los colaboradores.

Sistema 3. Consultivo

Comenta que es un modo que se inclina más hacia el lado participativo que hacia el lado autocrático e impositivo; la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Finaliza: existe una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza.

Sistema 4. Participativo

Narra que es el sistema administrativo, participativo o democrático por excelencia, también es el más abierto de todos los sistemas. Sus principales características son:

Proceso decisorio: Las decisiones son totalmente delegadas en los niveles organizacionales, aunque el nivel institucional defina las políticas y directrices controla únicamente los resultados.

Sistema de comunicación: Las comunicaciones fluyen en todos los sentidos y la empresa invierte en sistemas de información.

Relaciones interpersonales: El trabajo se realiza casi totalmente en equipos. Las relaciones interpersonales se basan principalmente en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales. Culmina que el sistema permite participación y compenetración grupal intensa, de modo que las personas se sientan responsables por lo que deciden y ejecutan.

Sistema de recompensas y castigos: Hay prioridades en la compensación, notoriamente figuradas y sociales, a pesar de que no se omitan las recompensas materiales y salariales. Pocas veces se presentan castigos, los cuales casi siempre son dispuestos y fijados por las fuerzas de trabajo.

La gerencia según Likert, es un proceso relativo, es decir, para ser práctivo y comunicarse, un jefe deberá siempre aclimatar su estilo para tomar en cuenta a la gente que administra. No existen reglas específicas que trabajen bien en todas las circunstancias, solo hay

normas y razonamientos generales a ser interpretados para tomar en cuenta las expectativas, valores y habilidades de aquellas personas que el gerente interactúa. Las instituciones deben crear una atmósfera y condiciones que alienten al gerente a tratar a la gente en una forma tal que se adapte a sus principios y posibilidad.

Importancia del clima organizacional

Guillén & Guil (2000), añade que es importante porque determina la cultura organizacional, es decir, es el molde universal de las conductas, creencias y valores compartidos por los individuos de una organización, cultura que es en buena parte determinada por los miembros que la componen; aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, debido a que las percepciones de los miembros tienen respecto a su institución.

Factores organizacionales

a) Misión

Gil, Ruiz & Ruiz (1997), expresan que son proyectos tácticos y valores fundamentales que deben ser entendidos y compartidos por todos los miembros que colaboran en la prosperidad de la institución. Esto facilita al personal operativo a comprender su participación e importancia en el trabajo. Finalizan haciendo imcapié que la alta dirección de la organización, en virtud de su posición jerárquica, definen la misión tomando en cuenta cuatro aspectos importantes, estos son: estrategia, propósito, valores, políticas y normas.

b) Visión

Gil, Ruiz & Ruiz (1997), la definen como aquel concepto o conglomerado de conceptos que tiene la empresa a futuro (sueño más preciado a largo plazo).

c) Estructura

Gil, Ruiz & Ruiz (1997), expresan que existen dos tipos de estructuras, estos son:

La estructura formal: Es el MOF y el organigrama.
La estructura informal: Conjunciones entre los trabajadores, debido a su amistad, clase de trabajo, semejanza en los objetivos personales, etc.

d) Normas

Arias (1996), indica que son reglas de conducta o preceptos que regulan la interacción de los individuos.

e) Políticas

Gil, Ruiz & Ruiz (1997), exponen que son de vital importancia para crear un ambiente adecuado, los cuales son esenciales porque ayudan a tomar acciones pertinentes ante cualquier situación. Además, una política bien elaborada requiere tiempo para ser desarrollada, conviene considerar todas las contingencias al formularla para cuando sea errada.

f) Recursos Materiales

Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996), expresan que los recursos son determinantes, los cuales están compuestos por dinero y bienes que posee la empresa.

g) Objetivos

Koontz & Weihrich (1998), precisan los objetivos como los fines que se pretenden conseguir a través de acciones y funciones.

Factores sociales

a) Comunicación

Gil, Ruiz & Ruiz (1997), definen la comunicación como un intercambio de información, la cual viene a ser un proceso fundamental en toda organización.

b) Satisfacción

Chruden & Sherman (1996), conjunto de sentimientos que reflejan la conformidad que tienen los miembros de la organización frente a determinados aspectos que la conforman. Los tipos de satisfacción son:

Relaciones con sus compañeros: Trato que existe de persona a persona, esta puede ser armoniosa o negativa entre los colaboradores.

Trabajo en equipo: Se realiza de manera coordinada, alcanzando objetivos comunes.

Beneficios laborales: Son bonos alimenticios, transporte, seguro de vida, primas, etc.

Confianza con el jefe: Es la seguridad existente entre el colaborador y su supervisor, este a la vez orienta en las actividades, donde cualquier inquietud es subsanada por el jefe.

Realizar las tareas adecuadamente: Ejecutar las tareas eficazmente ahorrando tiempo y esfuerzo para obtener mayor productividad.

Esfuerzo: Elemento importante que consiste en el empeño y en la búsqueda de recibir premios de distintos tipos (ascensos, aumentos salariales, reconocimientos).

Modelo organizacional
Modelo de Litwin y Stinger

Dicho modelo está compuesto por los siguientes aspectos:

a) Estructura: Reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

b) Responsabilidad (Empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones.

c) Recompensa: Es la percepción de los colaboradores sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

d) Desafío: Es el sentimiento de los colaboradores acerca de los desafíos que impone el trabajo.

e) Relaciones: Es el ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.

f) Cooperación: Es el espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros colaboradores de la empresa.

g) Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

h) Conflicto: Es el sentimiento de los miembros de aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas.

i) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización.

Concepto de Calidad del servicio

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), definen como: la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios, es decir, las percepciones proceden a las expectativas;

esto implica una alza en la calidad observada por parte del cliente hacia el servicio, y alta satisfacción.

Cliente

Arellano (2002), menciona que es aquel que compra o consigue el producto o servicio. Por lo que, el consumidor es aquel que usa o dispone del producto o servicio finalmente.

Necesidades de los clientes

Arellano (2002), expone que se trata de lo que el cliente espera, por ello el plan de mercado siempre se debe comenzar por estudiar las carencias que quieren satisfacer y de qué forma cualquier empresa puede ayudarles para cubrir dichas necesidades y deseos. Finaliza: los términos más importantes en este tipo de temas son la necesidad, deseo, carencia y motivación.

Escala multidimensional SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), mencionan que este tipo de escala traza y vincula la percepción del cliente y expectativas respecto de prestación del servicio en base a dos factores:

Percepción del cliente: Aclaran que es la estima que tiene el cliente hacia la organización, por la entrega del servicio por parte de la empresa, respecto a como él lo valora.

Expectativas del cliente: Lo que espera el cliente del servicio, es decir, experiencias pasadas, sus necesidades, etc.

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), en su estudio propusieron un modelo que está compuesto por cinco dimensiones, estos son:

Confiabilidad: Capacidad de extender la prestación, es decir, ofrecer exactamente como se acordó y certeza.

Responsabilidad ó capacidad de respuesta: Coherente deseo expresado por los trabajadores del negocio para asistir a los compradores y ofrecer un servicio raudo.

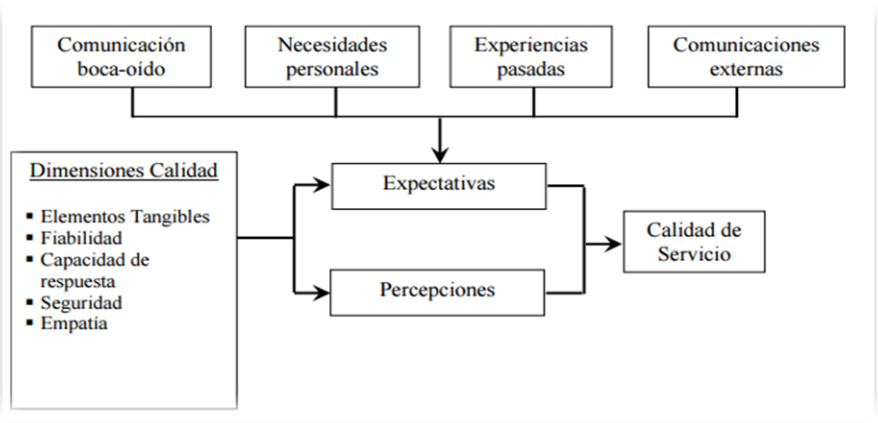
Seguridad: Es el entendimiento de los colaboradores de lo que hacen, su afabilidad y su talento de ceder seguridad.

Empatía: Habilidad de proporcionar vigilancia y esmero a los clientes.

Bienes materiales o tangibles: Son los establecimientos tangibles, agrupación, fuerza laboral y elementos de notificación, es decir, son los aspectos físicos que el cliente percibe. Estas pueden ser: limpieza, modernidad, infraestructura y objetos.

Figura 2.3.1.

Modelo SERVQUAL Parasumaran, Zeithaml y Berry (1988).



Fuente: *Modelo SERVQUAL Parasumaran, Zeithaml y Berry.*

Estas dimensiones son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL. Estas son tres:

- ✓ Evaluación de expectativas de calidad de servicios.
- ✓ Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad.
- ✓ Evaluación de la percepción de calidad de servicios.

Las 22 preguntas que hacen referencia a las 5 dimensiones, están agrupadas:

Elementos tangibles: Preguntas del 1 al 4.

Fiabilidad: Preguntas del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Preguntas del 10 al 13.

Seguridad: Preguntas del 14 al 17.

Empatía: Preguntas del 18 al 22.

2.4 Definición de la terminología

Clima organizacional

Clima organizacional: El clima organizacional es el determinante significativo de la satisfacción laboral (Payne & Pheysey, 1971).

Clima: Extracto de captaciónes sobre un grupo de valores de la institución (De Witte & De Cock, 1986).

Comunicación: Sucesión de interacciones complejas entre el emisor y receptor (Gil, Ruiz & Ruiz, 1997).

Cultura: Es la construcción colectiva de significados abstractos (Palma, 2004).

Diagnóstico: Descubrimiento del principio de los dilemas (Fernández, 1997).

Estructura: Esquema de organización especialmente establecido (Gil Ruiz & Ruiz, 1997).

Liderazgo: Capacidad de influir en los demás (Gil Ruiz & Ruiz, 1997).

Normas: Reglas enumeradas, a través del cual el conjunto desempeña autoridad en colaboradores (Arias, 1996).

Objetivos: Consumación que se pretende alcanzar a través de actuaciones (Koontz & Weihrich, 1998).

Satisfacción: Disposición psicológica del sujeto a su trabajo (Chruden & Sherman, 1996).

Calidad del servicio

Accesibilidad: Alcance de los consumidores hacia un producto o servicio determinado (Parasuraman, Zeithlam y Barry, 1988).

Calidad del servicio: Jerarquía para satisfacer las demandas del comprador (Pérez, 1994).

Calidad: Grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado (Deming, 1989).

Conocimiento: Entendimiento, inteligencia, razón natural (Alvar, 1992).

Credibilidad: Grado de confiabilidad que tienen los clientes por el productos o servicio que reciben por parte de la empresa (Parasuraman, Zeithlam y Barry, 1993).

Precio: Costo del producto o servicio en términos monetarios (Kotler, 2004).

Servicio: Labor o provecho que la empresa ofrece a sus clientes, está es esencialmente intangible (Kotler, 1989).

Sistema: Red de componentes interdependientes que trabajan juntos para lograr el objetivo (Deming, 1994).

Teoría: Conjunto de reglas, principios y conocimientos que sirven para relacionar determinado orden de fenómenos (Alvar, 1992).

Variación: Determinados problemas en el tiempo (Deming, 1994).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

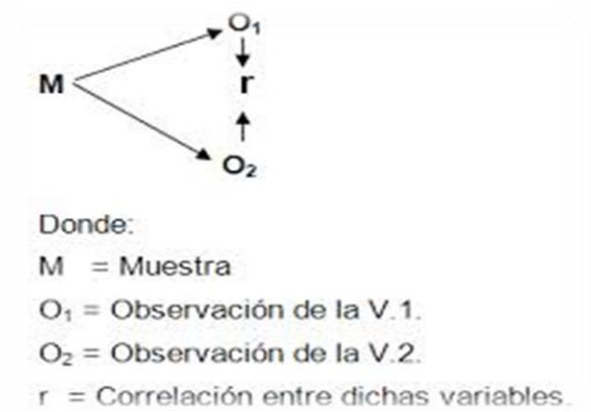
3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), plasman que la Indagación Básica Descriptiva su objetivo principal es seleccionar información sobre las características, cualidades, apariencias o magnitudes de los individuos, agentes e instituciones de los procesos sociales.

Figura 3.1.1.

Esquema de investigación correlacional.



Fuente: *Elaboración propia.*

Finalmente Calvo, V. M. (2006), menciona que la exploración de tipo propositiva es aquella que da argumentos o justificaciones lógicas que declaran que entendimientos deben aprender o que estrategias enrumbar.

El presente trabajo de exploración es de modelo descriptivo - correlacional - propositivo; descriptivo porque describe la realidad problemática de la empresa TAI LOY S.A, correlacional porque busca hallar vínculo entre la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Calidad del servicio), y finalmente propositivo porque la investigación propondrá estrategias de clima organizacional para prosperar la calidad del servicio en el negocio TAI LOY S.A.

3.1.2. Diseño de Investigación

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), fundamentan que la orientación cuantitativa se distingue por aplicar métodos y técnicas cuantitativas, además, tiene ver con la medición, el empleo de dimensiones, la contemplación, etc.

Finalmente Hernández, Fernández & Baptista (2010), en su obra Metodología de la investigación. 5° edición, expresan: el diseño de investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin maniobrar variables.

El diseño de la exploración es cuantitativa - no experimental.

3.2 Población y Muestra

3.1.3. Población

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), describen que el primer paso para llevar un adecuado muestreo es fijar la población o universo (N).

Población 1: Todos los trabajadores de la empresa TAI LOY S.A.
Población 2: Los clientes en su totalidad de la empresa TAI LOY S.A.

La presente indagación cuenta con 2 poblaciones, es decir, el primer factor (Clima organizacional) y el segundo factor (Calidad de servicio), cuentan con sus poblaciones. La población (Clima organizacional) está constituida por 25 colaboradores de la empresa TAI LOYS.A., a su vez será empleada como muestra por estimarse no representativa. En el otro ámbito, la población (Calidad del servicio) está compuesta por 300 clientes de TAI LOY S.A., que a la vez ha sido sometida a la formula por considerarse representativa.

3.1.4. Muestra

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), describen que es una parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del todo.

Muestra 1: La muestra de la variable independiente (Clima organizacional), no se a sometido a la formula por considerarse no representativa, es decir, la población de 25 colaboradores de la empresa TAI LOY S.A; será tomada como muestra.

Muestra 2: La muestra de la variable dependiente (Calidad del servicio), se a sometido a la formula por considerarse representativa a criterio del autor. De acuerdo al análisis, la investigación cuenta con 2 muestras que es consecuencia de las

2 poblaciones anteriormente expresadas, es decir, la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Calidad del servicio) contarán con sus respectivas muestras. Para hallar la muestra 2 se operacionaliza de la siguiente manera:

$$n = \frac{N*p*q}{\left\{ ME^2/NC^2 * (N-1) \right\} + p*q}$$

$$n = \frac{(300)*(0.5)*(0.5)}{\left\{ 0.05^2/1.96^2 * (300-1) \right\} + (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{75}{0.4445593} = 168.70 = \mathbf{169.}$$

Donde:

N = Población o universo (300).

n = es la muestra.

p y q = Son valores teóricos (0.5 o 50%).

ME = Margen de error (0.05).

NC = Nivel de confianza (1.96).

3.3 Hipótesis

Posee 2 hipótesis: Primera hipótesis es nula o alternativa y la segunda hipótesis es de trabajo, estas han sido formuladas de la siguiente manera:

H_0 = El ambiente empresarial no influye en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - Chiclayo.
H_1 = El clima organizacional si influye en la calidad del servicio en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – Chiclayo.

3.4 Variables

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), expresa que las variables independientes son manipulables por el explorador y las variables dependientes, son el resultado de la utilización de las variables independientes. La investigación posee 2 variables, estas son:

Variable independiente: Clima organizacional.

Variable dependiente: Calidad del servicio.

3.5 Operacionalización:

Tabla 3.5.1.

Operacionalización.

Variables	**Dimensiones**		**Indicadores**	**Técnicas de recolección de datos**	**Unidad de medida**
Variable independiente (Clima organizacional)	Sistemas	Autoritarismo explotador	¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	*Técnicas: Encuesta y obervación directa. Instrumentos: Cuestionario y guía de observación.*	*Escala tipo Likert: 1.TD. 2. D. 3. I. 4. E. 5. TE.*
		Autoritarismo paternalista	¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?		
		Consultivo	¿Considera usted que		

		sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?
	Participativo	¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?
Factores sociales	Comunicación	¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai

		Loy S.A?
	Satisfacción	¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?
	Relaciones con sus compañeros	¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?
	Trabajo en equipo	¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?
	Beneficios laborales	¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios

			laborales?		
		Confianza con el jefe	¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?		
		Realizar las tareas adecuadamente	¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?		
		Esfuerzo	¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?		
Variable	Dimenson	Tangibles	Buena	*Técnicas:*	*Escala*

dependiente (Modelo Servqual)	es SERVQUAL		tecnología en el área de ventas. Instalaciones bien distribuidas. Colaboradores correctamente uniformados. Materiales necesarios para la atención.	*Encuesta y obervación directa.* *Instrumentos:* *Cuestionario y guía de observación.*	*tipo Likert: 1. TD.* *2. D.* *3. I.* *4. E.* *5. TE.*
		Fiabilidad	Tiempo pactado al entregar el producto. Interés en solucionar problemas a los clientes Su atención se realizó respetando el orden de llegada. Los materiales requeridos se encontraban		

		disponibles.
	Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápido a los clientes.
		Los colaboradores ayudan a los clientes.
	Seguridad	Los colaboradores trasmiten confianza a los clientes.
		Los clientes se sienten seguros cuando toman un servicio de la empresa.
		Los trabajadores son amables con los clientes.
	Empatía	Atención oportuna y eficiente.
		Ofrecen

	atención personalizada a los clientes.	
	La empresa se preocupa por inquietudes de los usuarios.	

Fuente: *Elaboración propia.*

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Métodos de recolección de datos

Bernal (2010), en su su obra: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales, manifiesta que el método inductivo – deductivo es un método de argumento que se basa en la lógica e investiga sucesos especiales.

La investigación utiliza el método inductivo – deductivo o también llamado método analítico.

3.6.2 Técnicas de recolección de datos

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), la definen como un grupo de normas que normalizan el desarrollo de investigación; desde el hallazgo del dilema hasta la verificación de las hipótesis,

dentro de las creencias modernas.

Grasso (2006), fundamenta que la encuesta es un proceso que explora incognitas que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener datos de una gran cantidad de individuos.

Finalmente, Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), exponen a la observación directa como la relación que se establece entre el investigador y el objeto explorado.

La investigación utiliza técnicas de acumulación de información a la encuesta con 12 preguntas en la variable Clima organizacional, 16 interrogantes en la variable Calidad del servicio, y la observación directa.

3.6.3 Instrumentos de recolección de datos

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), narran que el cuestionario es una particularidad de la técnica de la encuesta, la cual reside en enunciar un conglomerado sistemático de interrogantes escritas, en una cédula, que están relacionadas a la hipótesis.

Finalizan, expresando que la guía de observación es un instrumento de exploración que interesa a la observación (hoja de chequeo o check list o también llamada hoja de control u verificación).

La investigación utiliza como herramientas de recojo de datos al cuestionario (escala de Likert) y la guía de observación.

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), manifiestan: SPSS, es un es un paquete computacional diseñado por estadísticos, ingenieros de sistemas, etc. Las iniciales corresponden a StatisticPackage Social Sciences que significa paquete estadístico para ciencias sociales.

La presente investigación utiliza el software SPSS versión 21 y Microsoft Excel. Además de ello, la información se presenta en cuadros y esquemas estadísticos, finalmente se ha realizado un análisis de correlación a través del coeficiente de correlación de Pearson.

3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Los datos cuantitativos se obtuvieron de la adaptación a técnicas de recolección de datos, las cuales han sido procesadas para su respectivo tratamiento estadístico utilizando programas como Word, Excel versión 2013 y el programa SPSS versión 21, los cuales a la vez serán archivados apropiadamente de forma virtual y física.

3.9 Principios éticos

Tabla 3.9.1.

Criterios éticos de la investigación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Aceptación de los competidores con ser informantes y reconocieron sus derechos y obligaciones.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los averiguadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética.

Fuente: *Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274.*

3.10 Criterios de rigor científico

Tabla 3.10.1.

Criterios de rigor científico en la investigación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	1. Los frutos reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario, etc.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada, etc.

Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias, etc.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad, etc.

Relevancia	Permitió el logró de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados en tablas y gráficos

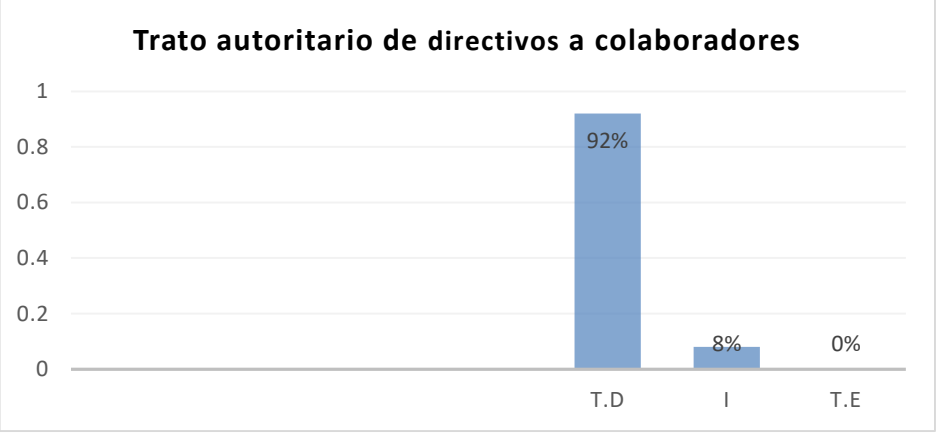
Clima organizacional

Tabla 4.1.1.

Trato autoritario de directivos a colaboradores.

ITEM 1	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	23	2	0	25
PORCENTAJE	**92%**	**8%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

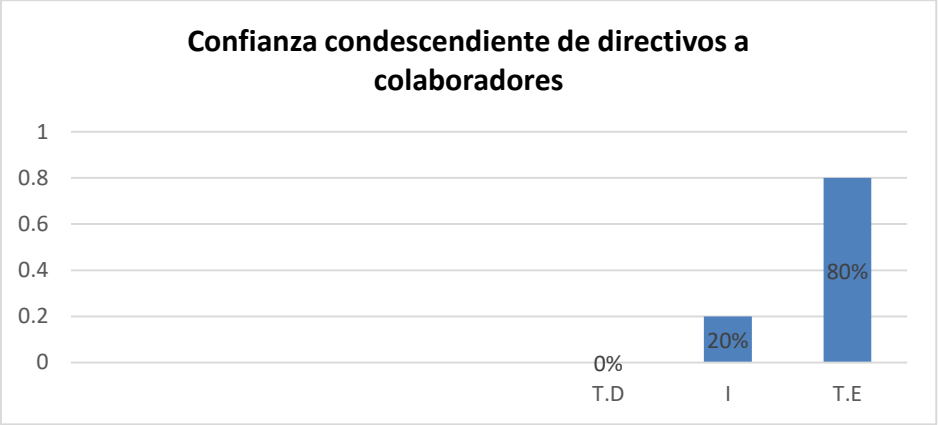
Figura 4.1.1. El 92% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores, mientras que el 8% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.2.

Confianza condescendiente de directivos a colaboradores.

ITEM 2	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	0	5	20	25
PORCENTAJE	**0%**	**20%**	**80%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

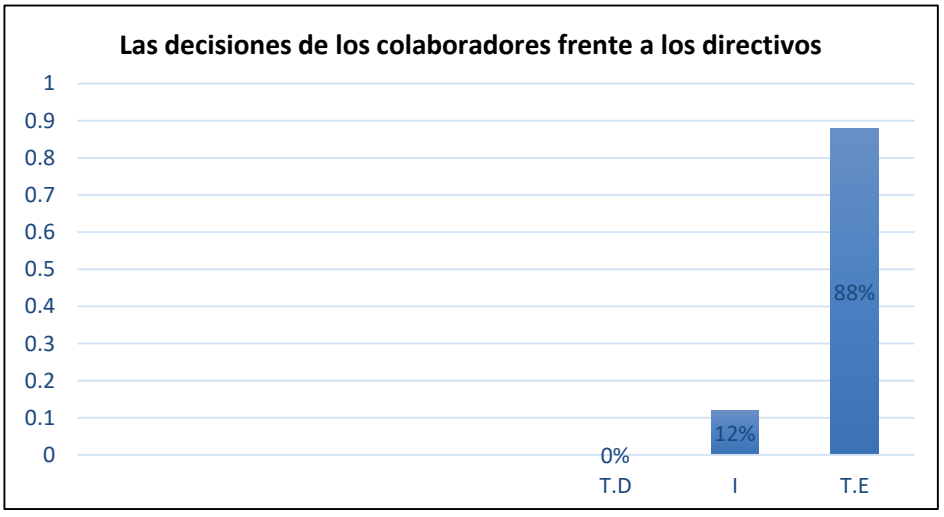
Figura 4.1.2. El 80% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores, mientras que el 20% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.3.

Decisiones de colaboradores a directivos.

ITEM 3	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	0	3	22	25
PORCENTAJE	**0%**	**12%**	**88%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

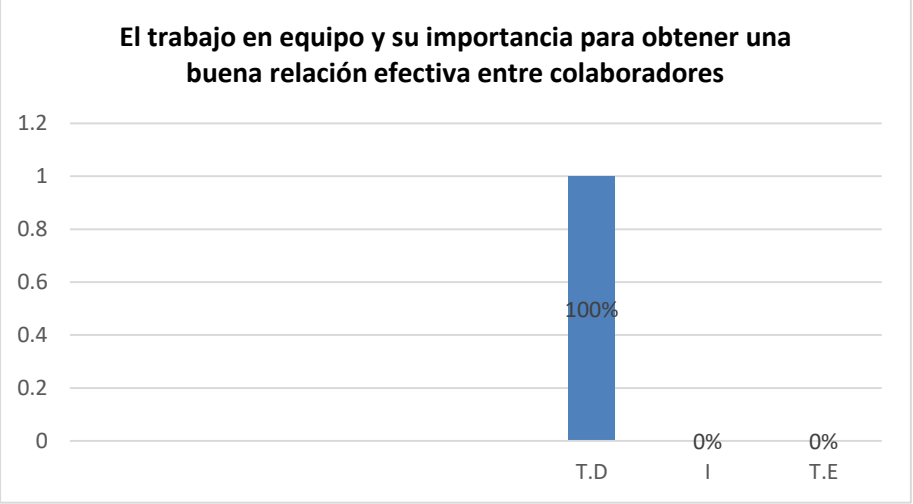
Figura 4.1.3. El 88% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que sus decisiones no son tomadas en cuenta por los directivos, mientras que el 12% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.4.

El trabajo en equipo y su importancia para obtener una buena relación efectiva entre colaboradores.

ITEM 4	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	25	0	0	25
PORCENTAJE	**100%**	**0%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4.1.4. El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que el trabajo en equipo es importante para crear una buena relación efectiva entre colaboradores.

Tabla. 4.1.5.

La comunicación y el desarrollo de la comprensión entre directivos y colaboradores.

ITEM 5	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	25	0	0	25
PORCENTAJE	**100%**	**0%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

Fuente: *Elaboración propia.*

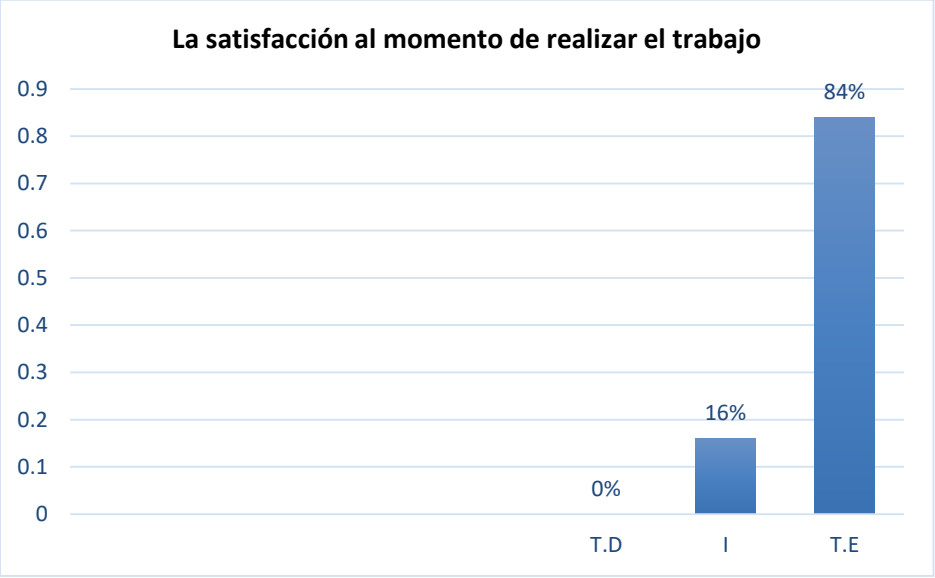
Figura 4.1.5. El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre directivos y colaboradores.

Tabla 4.1.6.

La satisfacción al momento de realizar el trabajo.

ITEM 6	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?	0	4	21	25
PORCENTAJE	**0%**	**16%**	**84%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

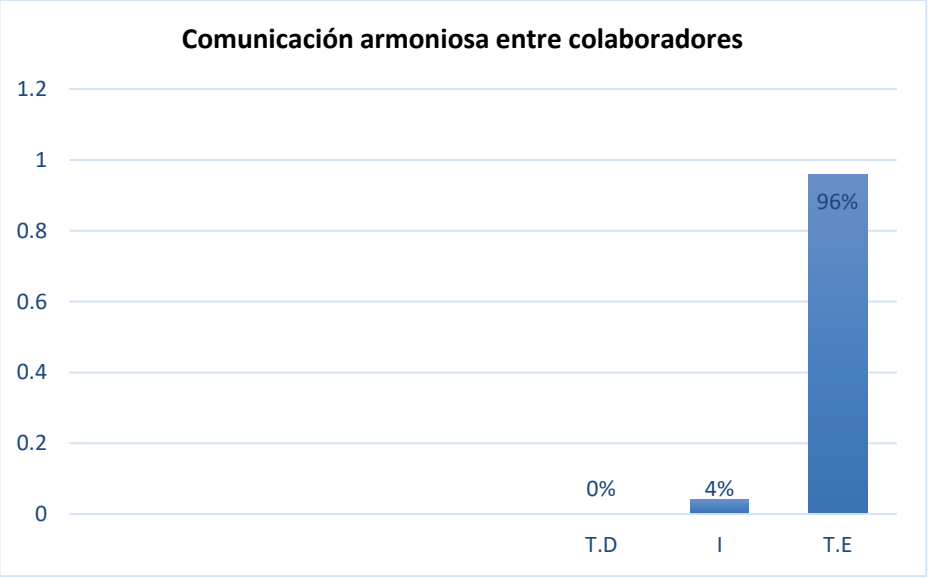
Figura 4.1.6. El 84% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) frente a la satisfacción en el trabajo y un 16% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.7.

Comunicación armoniosa entre colaboradores.

ITEM 7	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	0	1	24	25
PORCENTAJE	**0%**	**4%**	**96%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

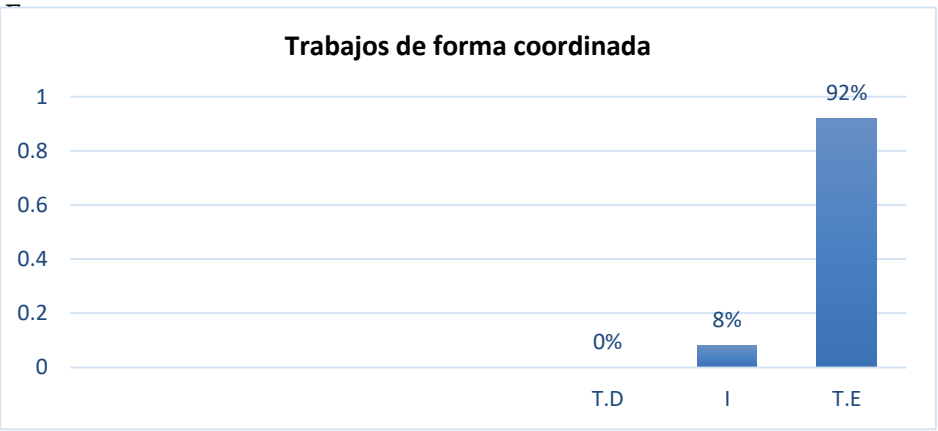
Figura 4.1.7. El 96% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que existe comunicación armoniosa entre colaboradores, mientras un 4% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.8.

Trabajos de forma coordinada.

ITEM 8	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?	0	2	23	25
PORCENTAJE	**0%**	**8%**	**92%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

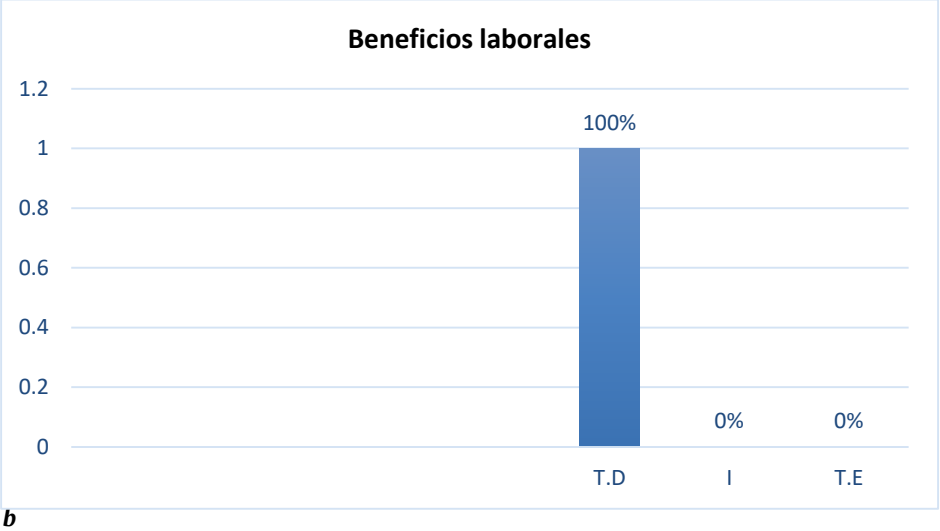
Figura 4.1.8. El 92% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que los trabajos se realizan de forma coordinada, mientras un 8% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.9.

Beneficios laborales.

ITEM 9	T.D	I	T.E	TOTAL
¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios laborales?	25	0	0	25
PORCENTAJE	**100%**	**0%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



b

Fuente: *Elaboración propia.*

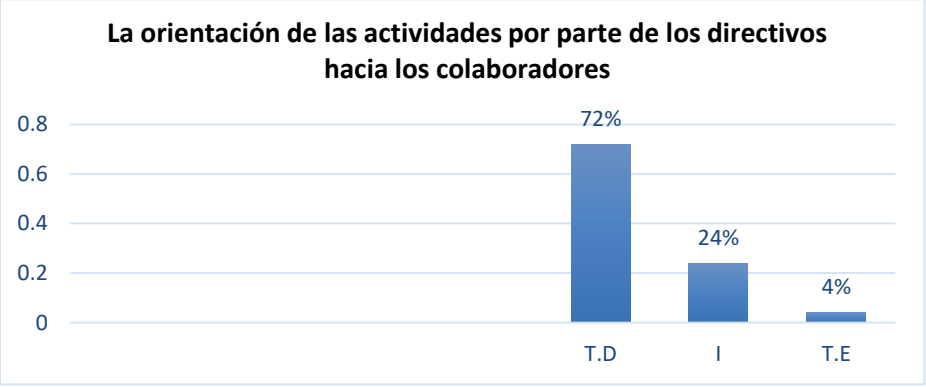
Figura 4.1.9. El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A, les brinda todos los beneficios laborales.

Tabla 4.1.10.

La orientación de las actividades por parte de los directivos hacia los colaboradores.

ITEM 10	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?	18	6	1	25
PORCENTAJE	**72%**	**24%**	**4%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

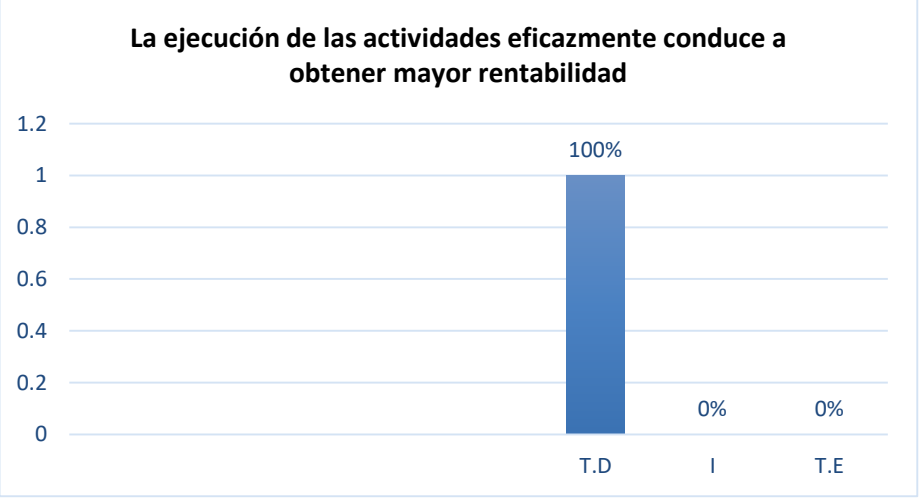
Figura 4.1.10. El 72% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que los directivos orientan en las actividades a sus colaboradores, un 24% expresan su indiferencia (I), finalmente un 4% están totalmente en desacuerdo (T.E).

Tabla 4.1.11.

La ejecución de las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad.

ITEM 11	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?	25	0	0	25
PORCENTAJE	**100%**	**0%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

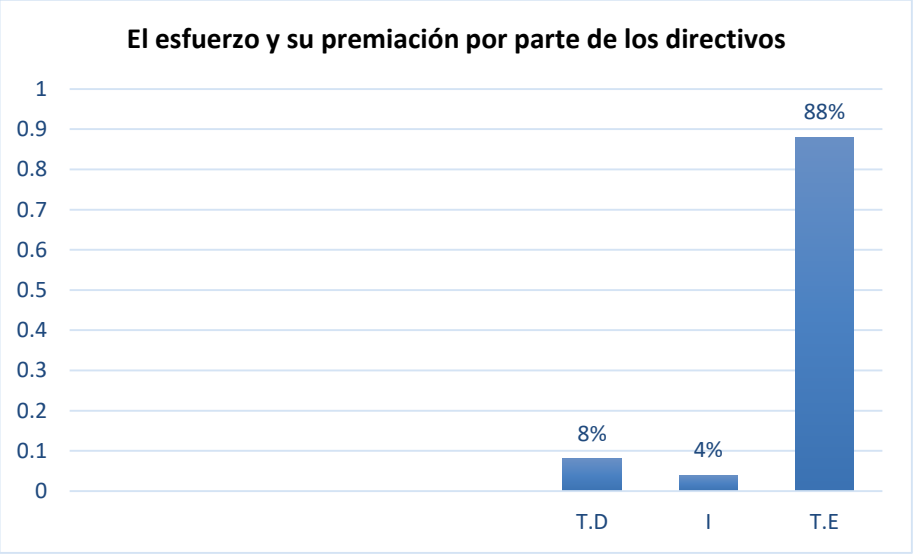
Figura 4.1.11. El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad.

Tabla 4.1.12.

El esfuerzo y su premiación por parte de los directivos.

ITEM 12	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	2	1	22	25
PORCENTAJE	**8%**	**4%**	**88%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4.1.12. El 88% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos, un 4% expresan su indiferencia (I), finalmente un 8% están totalmente de acuerdo (T.D).

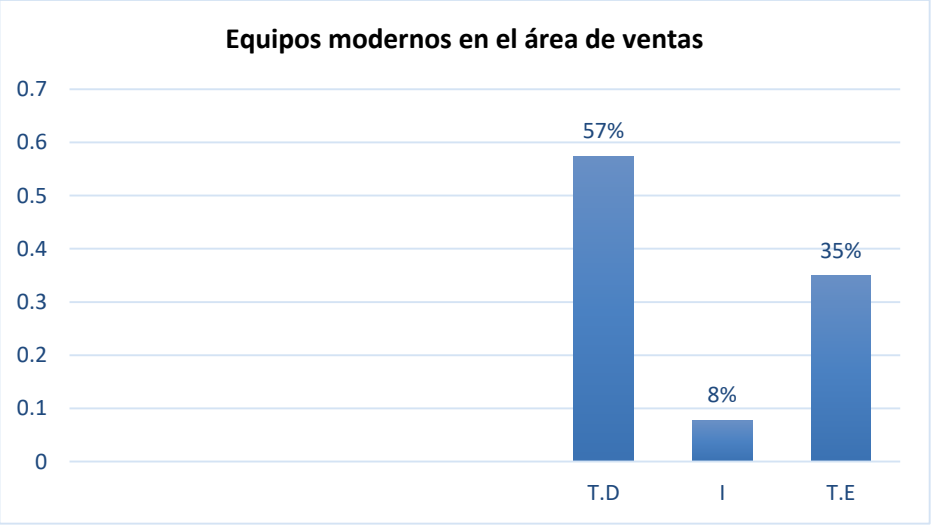
Calidad del servicio

Tabla 4.1.13.

Equipos modernos en el área de ventas.

ITEM 1	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A utiliza equipos modernos en el área de ventas?	97	13	59	169
PORCENTAJE	**57%**	**8%**	**35%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

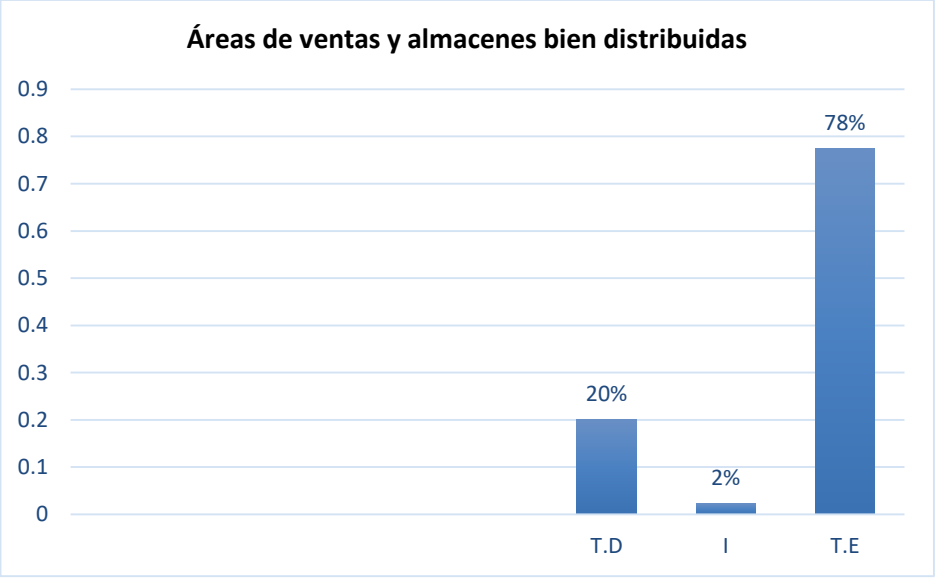
Figura 4.1.13. El 57% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que se utilizan equipos modernos en el área de ventas, un 8% son indiferentes a esta situación (I), finalmente un 35% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4.1.14.

Áreas de ventas y almacenes bien distribuidas.

ITEM 2	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene sus áreas de ventas y almacenes bien distribuidas?	34	4	131	169
PORCENTAJE	**20%**	**2%**	**78%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

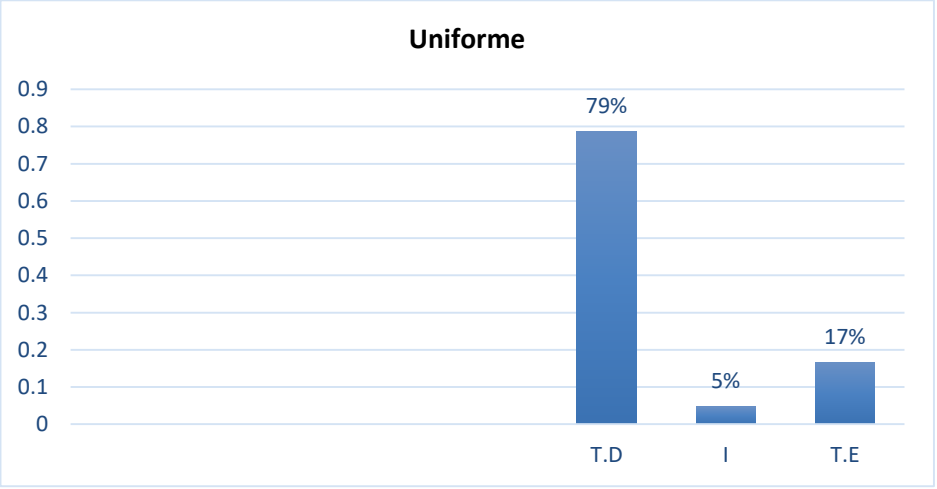
Figura 4.1.14. El 78% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que sus áreas de ventas y almacenes están bien distribuidas, un 20% está totalmente de acuerdo, finalmente un 2% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.15.

Uniforme.

ITEM 3	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A están siempre correctamente uniformados?	133	8	28	169
PORCENTAJE	**79%**	**5%**	**17%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

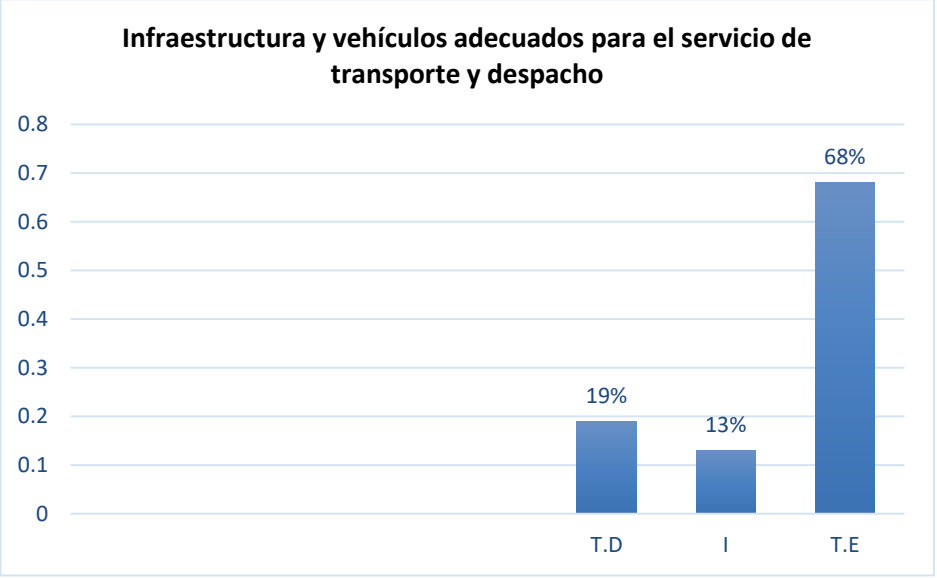
Figura 4.1.15. El 79% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que los trabajadores están correctamente uniformados, un 17% está totalmente en desacuerdo, finalmente un 5% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.16.

Infraestructura y vehículos adecuados para el servicio de transporte y despacho.

ITEM 4	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A posee infraestructura y vehículos adecuados para el servicio de transporte y despacho que ofrece?	32	22		169
PORCENTAJE	**19%**	**13%**	**68%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

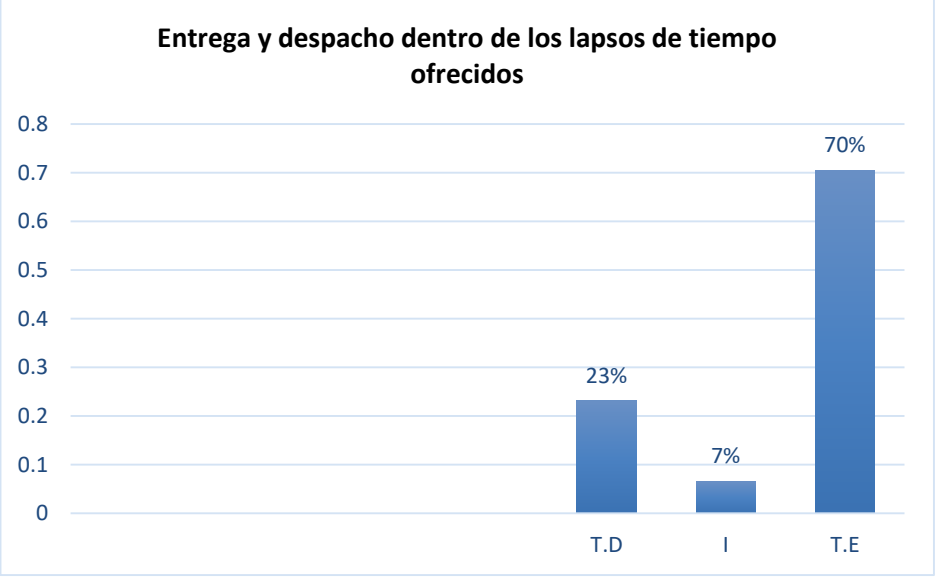
Figura 4.1.16. El 68% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que la empresa Tai Loy S.A posee infraestructura y vehículos adecuados para el servicios de transporte y despacho, un 19% está totalmente de acuerdo (T.D), finalmente un 13% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.17.

Entrega y despacho dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos.

ITEM 5	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cumple sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?	39	11	119	169
PORCENTAJE	**23%**	**7%**	**70%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

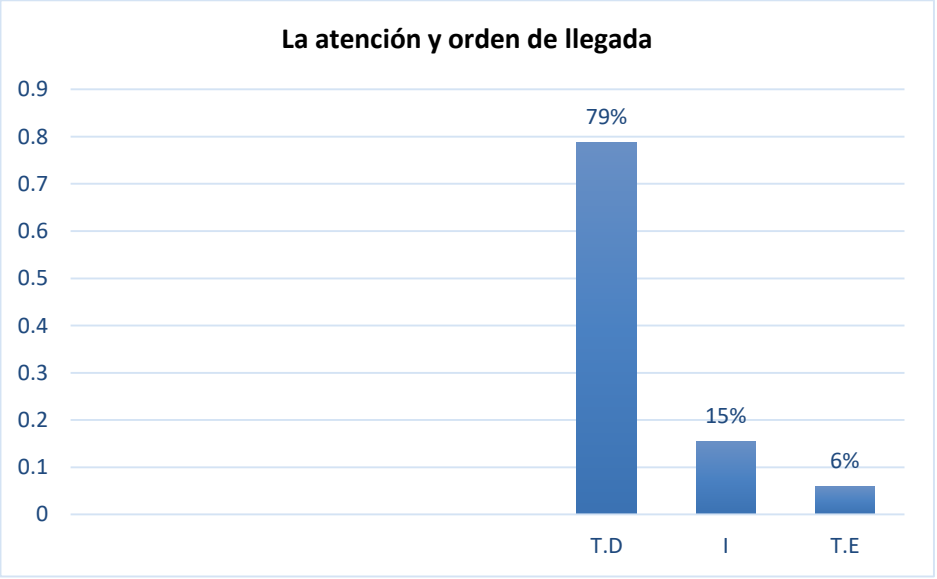
Figura 4.1.17. El 70% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que la empresa Tai Loy S.A cumple sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos, un 23% está totalmente de acuerdo (T.D), finalmente un 7% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.18.

La atención y orden de llegada.

ITEM 6	T.D	I	T.E	TOTAL
¿La atención que se le brinda en la empresa Tai Loy S.A se realiza respetando el orden de llegada?	133	26	10	169
PORCENTAJE	**79%**	**15%**	**6%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

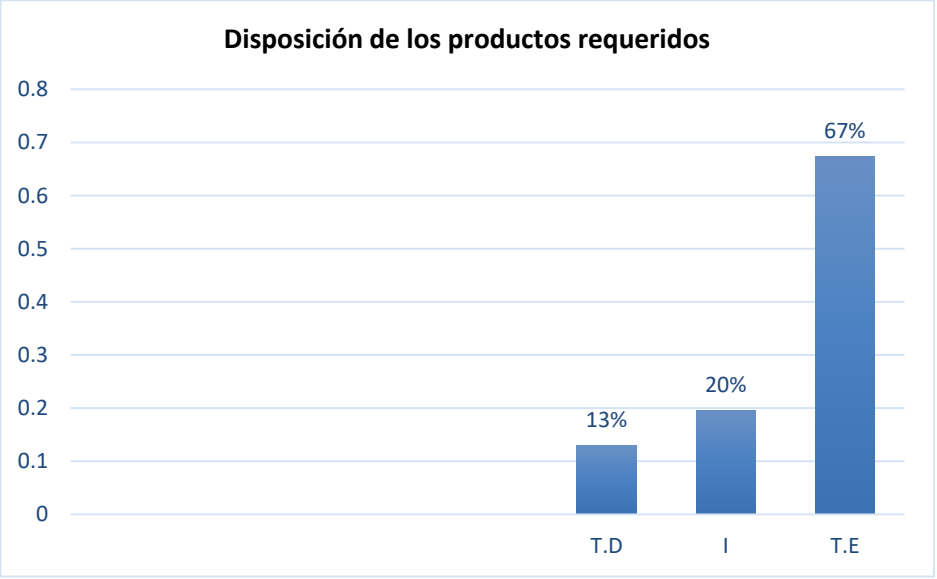
Figura 4.1.18. El 79% de individuos encuestados está totalmente de acuerdo (T.D) que se realiza respetando el orden de llegada, un 15% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 6% está totalmente en desacuerdo (T.E).

Tabla 4.1.19.

Disposición de los productos requeridos.

ITEM 7	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que en la empresa Tai Loy S.A los productos requeridos se encuentran siempre disponibles?	22	33	114	169
PORCENTAJE	**13%**	**20%**	**67%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

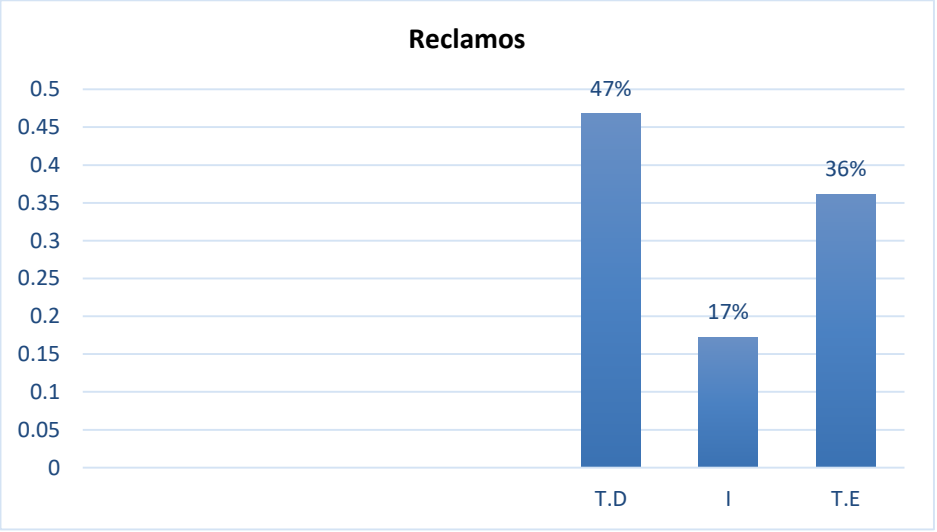
Figura 4.1.19. El 67% de individuos encuestados está totalmente en desacuerdo (T.E) de la disponibilidad de los productos requeridos, un 13% está totalmente de acuerdo (T.D), finalmente un 20% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.20.

Reclamos.

ITEM 8	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A se interesa en atender sus reclamos?	79	29	61	169
PORCENTAJE	**47%**	**17%**	**36%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

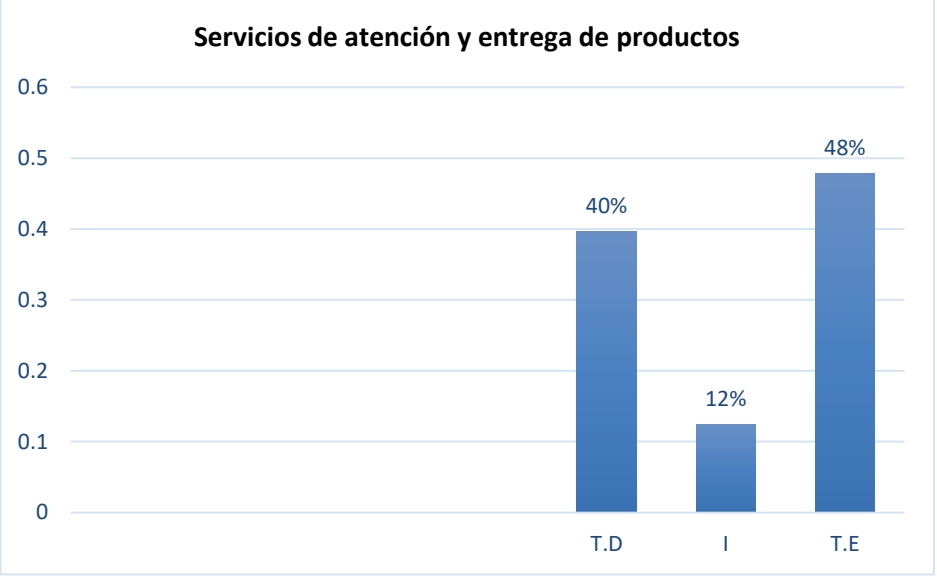
Figura 4.1.20. El 47% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A se interesa en atender sus reclamos, un 17% son indiferentes a esta situación (I), finalmente un 36% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4.1.21.

Servicios de atención y entrega de productos.

ITEM 9	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A se le brindaron de forma rápida?	67	21	81	169
PORCENTAJE	**40%**	**12%**	**48%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

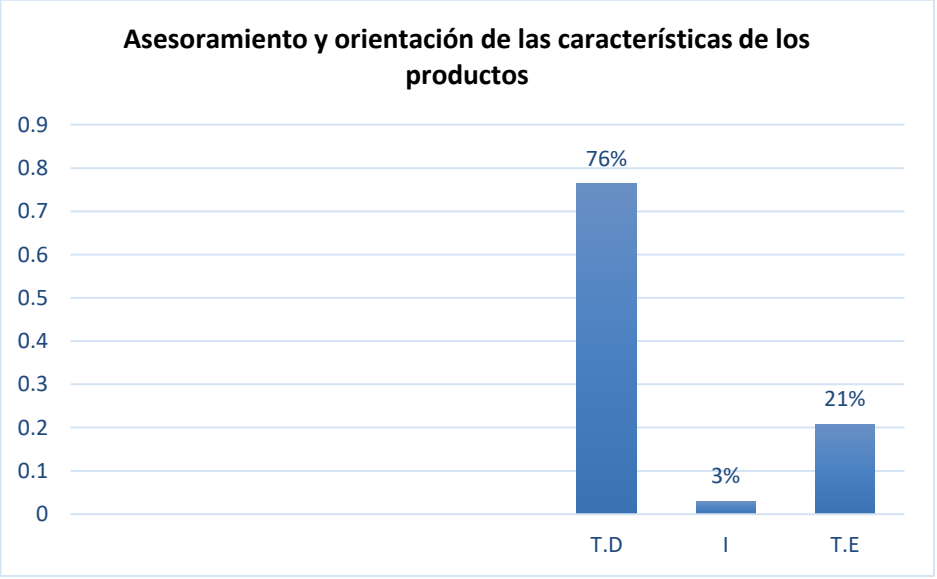
Figura 4.1.21. El 48% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que los servicios de atención y entrega de productos se brindaron de forma rápida, un 40% está totalmente de acuerdo (T.D), finalmente un 12% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.22.

Asesoramiento y orientación de las características de los productos.

ITEM 10	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cuenta con el personal siempre disponible para ofrecer asesoramiento y orientación de las características de los productos?	129	5	35	169
PORCENTAJE	**76%**	**3%**	**21%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

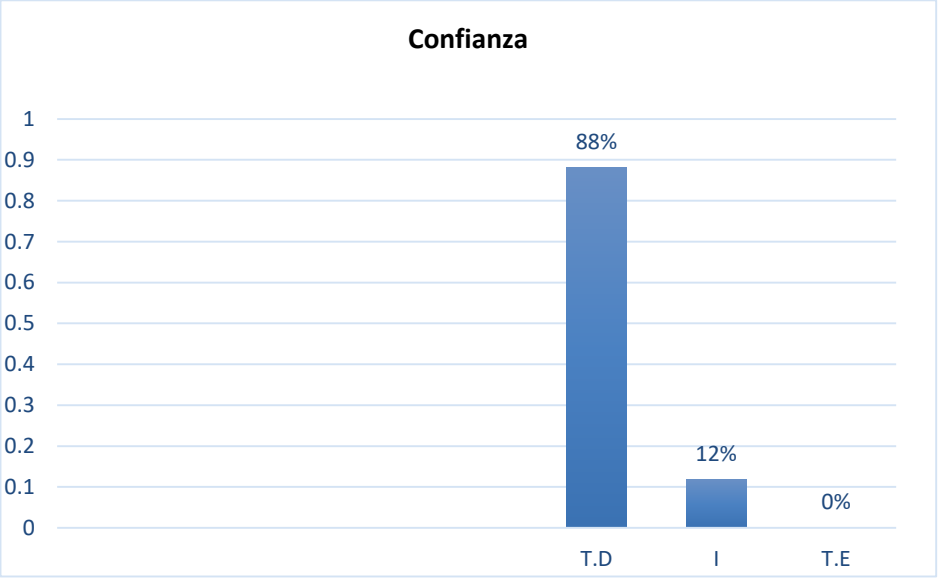
Figura 4.1.22. El 76% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A cuenta con el personal siempre disponible para ofrecer asesoramiento y orientación de las características de los productos, un 21% están totalmente en desacuerdo (T.E.), finalmente un 3% son indiferentes (I).

Tabla 4.1.23.

Confianza.

ITEM 11	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A transmite confianza?	149	20	0	169
PORCENTAJE	**88%**	**12%**	**0%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

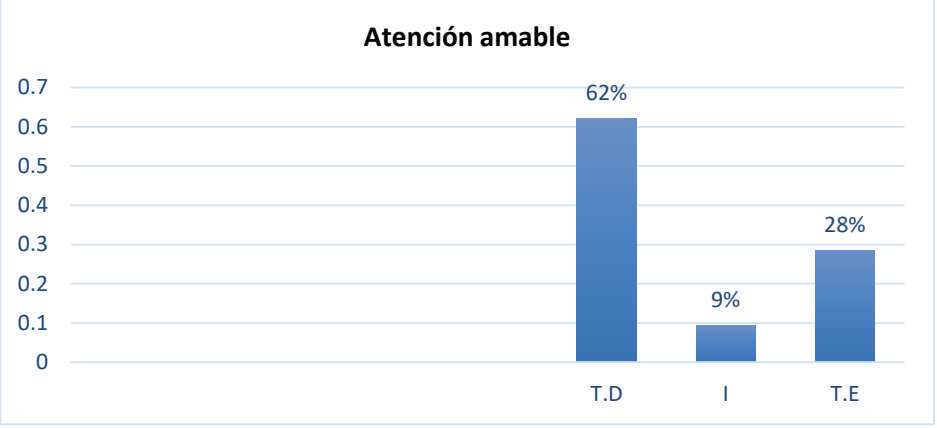
Figura 4.1.23. El 88% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A transmite confianza, mientras que un 12% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.24.

Atención amable.

ITEM 12	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A lo atiende de forma amable?	105	16	48	169
PORCENTAJE	**62%**	**9%**	**28%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

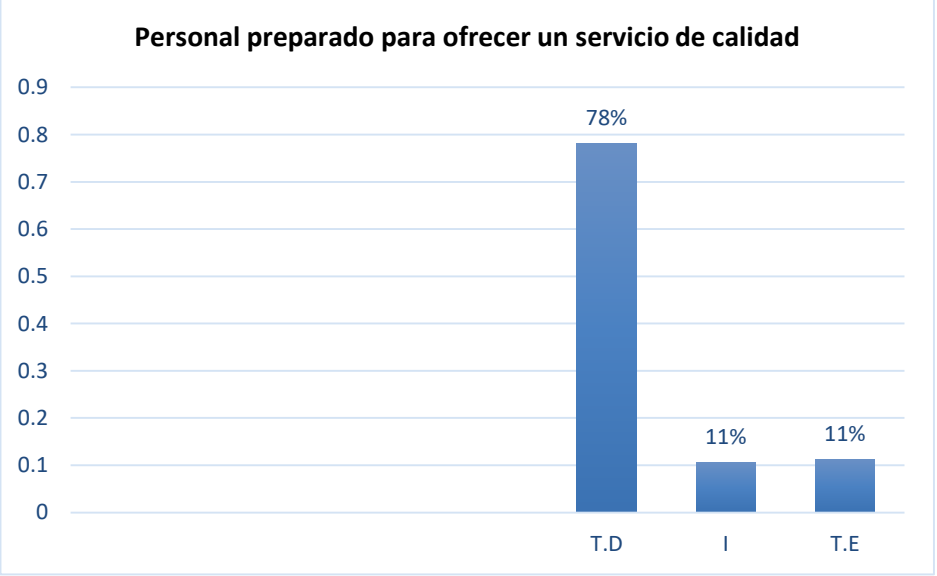
Figura 4.1.24. El 62% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que el personal de la empresa Tai Loy S.A lo atiende de forma amable, un 28% están totalmente en desacuerdo (T.E.), finalmente un 9% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.25.

Personal preparado para ofrecer un servicio de calidad.

ITEM 13	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A está preparado y educado para ofrecer un servicio de calidad?	132	18	19	169
PORCENTAJE	**78%**	**11%**	**11%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

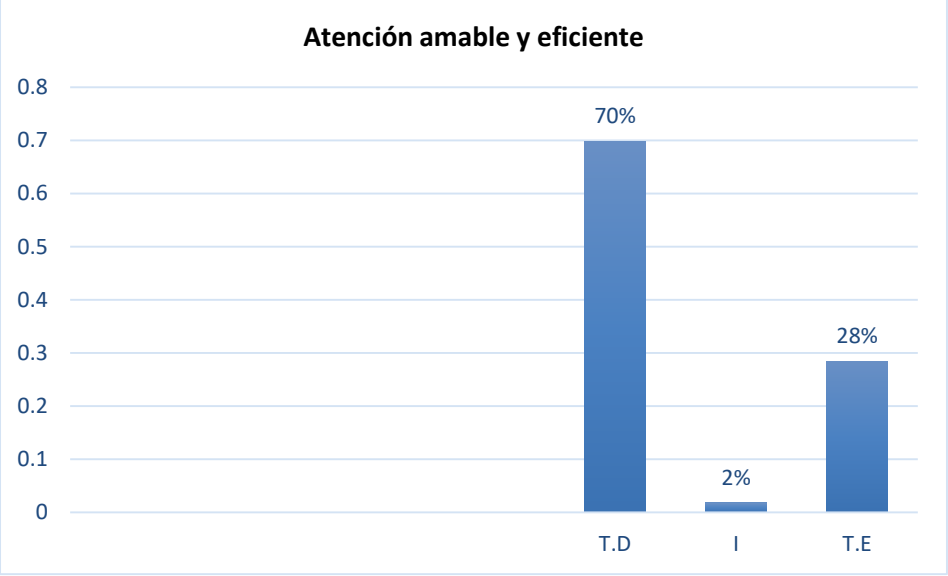
Figura 4.1.25. El 78% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que el personal de la empresa Tai Loy S.A está preparado y educado para ofrecer un servicio de calidad, un 11% son indiferentes a esta situación (I), finalmente un 11% están totalmente en desacuerdo (T.E).

Tabla 4.1.26.

Atención oportuna y eficiente.

ITEM 14	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A le ofrece una atención oportuna y eficiente?	118	3	48	169
PORCENTAJE	**70%**	**2%**	**28%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

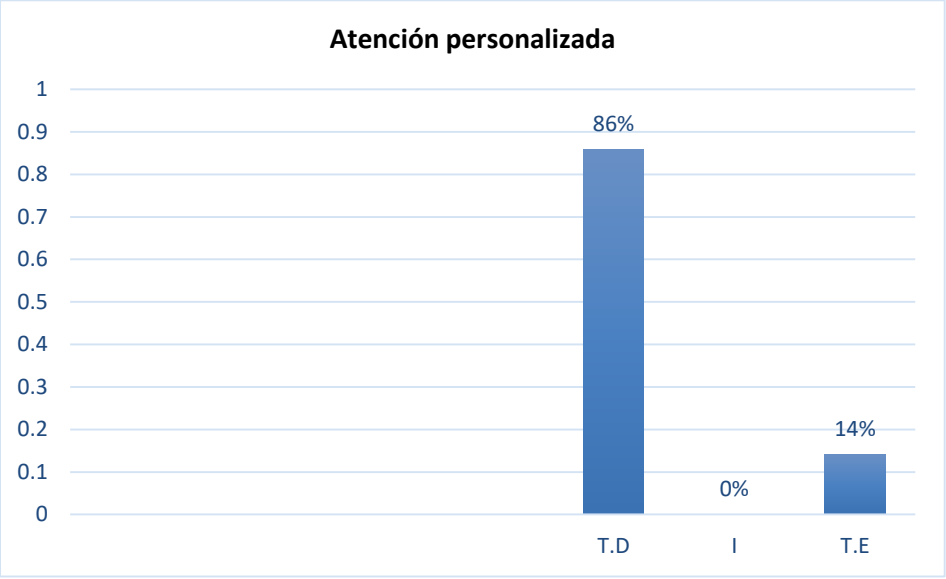
Figura 4.1.26. El 70% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A ofrece una atención oportuna y eficiente, un 28% están totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente el 28% son indiferentes a esta situación (I).

Tabla 4.1.27.

Atención personalizada.

ITEM 15	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene personal que ofrece atención personalizada?	145	0	24	169
PORCENTAJE	**86%**	**0%**	**14%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

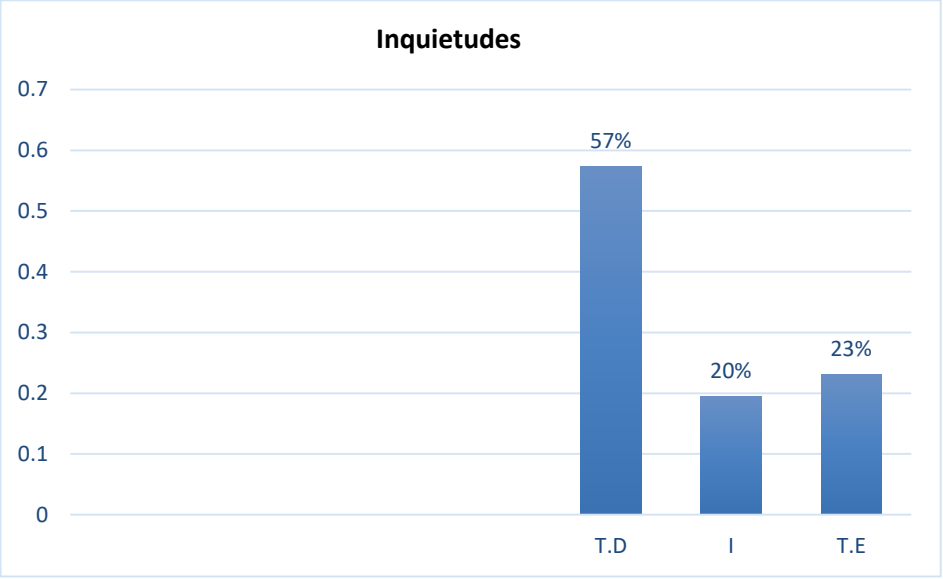
Figura 4.1.27. El 86% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A tiene personal que ofrece atención personalizada, mientras que un 14% están totalmente en desacuerdo (T.E).

Tabla 4.1.28.

Inquietudes.

ITEM 16	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A se preocupa por resolver sus inquietudes?	97	33	39	169
PORCENTAJE	**57%**	**20%**	**23%**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4.1.28. El 57% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la empresa Tai Loy S.A se preocupa por resolver sus inquietudes, un 23% están totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente un 20% son indiferentes a esta situación (I).

4.2 Discusión de resultados

Clima organizacional

Análisis de la confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD	
ALFA DE CROMBACH	**Nº DE FACTORES**
,768	12

Fuente: *Elaboración propia en base al programa SPSS versión 21.*

Según el estudio, el cuestionario es fiable, porque el indicador dió como resultado (,768) en el programa SPSS versión 21.

Calidad del servicio

Según el procedimiento, el cuestionario es confiable, de acuerdo al modelo SERVQUAL.

Correlación

Correlaciones

		CLIMA	CALIDAD
CLIMA	Correlación de Pearson	1	,827
	Sig. (bilateral)		,084
	N	5	5
CALIDAD	Correlación de Pearson	,827	1
	Sig. (bilateral)	,084	
	N	5	5

a. correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Al someter los datos al programa SPSS versión 21 arrojó lo siguiente: existe correlación el ambiente empresarial y la Calidad del servicio, dado que la correlación de Pearson arrojo (,827), por lo tanto, si existe influencia entre ambas variables en TAI LOY S.A – CHICLAYO.

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), manifiesta que el coeficiente de correlación de Pearson es una medición estadística que mide la potencia y la disposición que existe entre dos fenómenos.

Discusión resultados encontrados

Clima organizacional

Según los productos alcanzados de la variable independiente (Clima organizacional), específicamente en la dimensión de sistemas organizacionales nos muestran que un 92% de personas encuestadas manifiestan que están totalmente de acuerdo que existe un clima autoritario explotador por parte de los directivos

hacia los colaboradores, lo que sin duda afecta a la empresa en su conjunto.

Likert (1969), menciona que el sistema autoritario explotador es un gobierno dictador, duro, cerrado y notoriamente ilegal que domina lo que pasa dentro de la organización.

Además, nos muestra que el 88% de personas encuestadas están totalmente en desacuerdo, es decir, que sus decisiones no son tomadas en cuenta por los directivos. Si no que por el contrario las decisiones son delegadas desde los directivos hacia ellos, dejándolos muchas veces de lado.

Likert, R. (1969), fundamenta que el sistema consultivo es aquel que se inclina más hacia el lado participativo que hacia el lado autocrático e impositivo.

Finalmente, un 80% de personas encuestadas da a conocer que están totalmente en desacuerdo en que los directivos poseen una confianza condescendiente hacia sus colaboradores.

Likert, R. (1969), manifiesta que el clima autoritario – paternalista, es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus colaboradors, como la de un amo con su siervo.

Según los resultados obtenidos específicamente en la dimensión de factores sociales nos muestran que un 100% de encuestados manifiestan que la empresa Tai Loy S.A; si cumple con entregarles sus beneficios laborales, lo que sin duda es un aspecto a favor en la parte económica y remunerativa.

Chruden y Sherman (1996), exponen que los beneficios laborales son bonos alimenticios, transporte, seguro de vida, primas, etc.

Además, nos grafica que un 96% de encuestados están totalmente en desacuerdo que existe una comunicación armoniosa entre colaboradores. Chruden y Sherman (1996), narran que las relaciones entre compañeros, es el trato y comunicación armoniosa o negativa existente por los colaboradores.

Finalmente un 84% detallan que están totalmente en desacuerdo que siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A. Chruden y Sherman (1996), exponen que hacer las actividades coherentemente, es hacerlo ahorrando lapso y empeño.

Calidad del servicio

Según los resultados obtenidos de la variable dependiente (Calidad del servicio), específicamente en la dimensión de tangibles nos aclara que el 78% de encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo que Tai Loy S.A. tiene su área de ventas y almacén bien distribuidas.

Además, los resultados obtenidos en la dimensión de confiabilidad evidencia que el 70% de participantes están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; cumple con sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos.

Por otro lado, en la dimensión de capacidad de respuesta nos muestra que el 48% de encuestados están totalmente en desacuerdo que los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A; se brindaron de forma rápida.

Pasando al siguiente, en la dimensión seguridad los encuestados nos muestran que un 28% están totalmente en desacuerdo, que el personal de la empresa Tai Loy S.A; lo atiende de forma amable.

Finalmente, en la dimensión de empatía el 28% de encuestados están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; ofrece una atención oportuna y eficiente.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1. Título.

Propuesta de sistemas organizacionales: tipo consultivo y participativo para prosperar la cualidad de la prestación en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

2. Objetivo.

Proponer sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para prosperar la cualidad de la prestación en los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

3. Diagnostico situacional.

Visión:

“Ser una de las mejores empresas de ventas de útiles escolares del Perú, a través de la mejora continua y la adaptación al cambio en el futuro, tanto en la calidad y precio del producto final, así como la proyección a definir nuevas estrategias competitivas para la venta de útiles escolares, cómputo y oficina, electrónica y juguetes”.

Misión:

“Somos los especialistas y líderes del sector de útiles escolares y de oficina a nivel nacional con más de 51 años de experiencia ofreciendo la mayor variedad y los mejores precios del mercado”.

Valores:

En la empresa Tai Loy S.A. los principales valores que se practican son:

- ✓ Honradez de devolver lo que no es suyo.
- ✓ Honestidad con los demás trabajadores.
- ✓ Responsabilidad para laborar según corresponda.
- ✓ Puntualidad en los horarios de trabajo.
- ✓ Sinceridad para decir las cosas.

Código de ética:

Nos comprometemos con nuestros clientes y trabajadores:

✓ A mejorar la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes con un personal altamente capacitado, alcanzando así la eficiencia optima de la empresa.

✓ Que los productos sean de calidad de excelencia mediante la mejorar continua en la empresa en buenas prácticas de manufactura e inocuidad.

✓ El continúo respeto y modales hacia nuestros clientes para una atención de primera al momento de comprar un producto.

Objetivos:

✓ Lograr que Tai Loy S.A. sea reconocida por todas las personas naturales y jurídicas, llevando a la organización al éxito empresarial a través de la innovación de nuestros productos y mejora de nuestra infraestructura.

✓ Ser una de las mejores empresas de ventas de útiles escolares del Perú, a través de la mejora continua y la adaptación al cambio en el futuro, tanto en la calidad y precio del producto final, así como la proyección a definir nuevas estrategias competitivas para la venta de útiles escolares, cómputo y oficina, electrónica y juguetes.

✓ Llegar al servicio de excelencia, así como también los mismos administradores o gerentes.

Estructura de la organización:

Figura 5.1.

Organigrama Tai Loy S.A.

Fuente: *Tai Loy S.A – Chiclayo.*

FODA:

Fortalezas:

✓ Cuenta con una fuerza de trabajo muy competitiva en el manejo de los módulos de ventas (internos y externos).
✓ Los productos son entregados en las mejores condiciones hacia nuestros clientes.
✓ Gran variedad de productos escolares y de oficina.

Oportunidades:

✓ Implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar el proceso de servicio.
✓ Las tendencias y servicios de las marcas como Faber Castell, Artesco, Vinifán, Arti Creativo, etc. Dichas marcas están al tanto de las exigencias de los clientes.

Debilidades:

✓ Existe una mala distribución de los puestos de trabajo, solo en tiempo de campaña.
✓ La distancia entre las estaciones de trabajo que el operario debe recorrer para trasladar los productos finales.
✓ Las condiciones del almacén no son las más óptimas porque la mercadería supera la capacidad del almacén.

Amenazas:

✓ La baja de precios y aumento de la calidad de los productos de la competencia.

✓ El cambio climático afecta a los productos almacenados debido a que los útiles escolares de otras marcas son de baja calidad.

4. Plan de actividades.

Tabla 5.1.

Plan de trabajo.

Nº	Tareas	Encargado	Lapso de Tiempo	Costo por año (S/.)
1	Sistema consultivo y Sistema participativo	Todo el grupo humano	Semestral	1,800.00
2	Comunicación y Confianza con el jefe	Área administrativa	Semestral	1,800.00
3	Satisfacción, Trabajo en equipo, Realizar las tareas adecuadamente y Esfuerzo	Todo el grupo humano	Semestral	1,800.00
4	Relaciones con sus compañeros y Beneficios laborales	Área administrativa	Semestral	1,800.00
Costo total				**S/. 7,200.00**

Fuente: *Elaboración propia.*

5. Implementación o desarrollo de la propuesta.

La propuesta consiste en establecer estrategias de clima organizacional a través de un proyecto de trabajo basado en comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y Liderazgo. Para la preparación estás tareas se tomo en cuenta efectos dañinos recogidos por la encuesta realizada en la empresa Tai Loy SA – Chiclayo.

Actividad número 1: Si bien, la mayor cantidad de personas encuestadas respondieron que existe un clima autoritario - explotador (92%) en la empresa Tai Loy S.A, el investigador por cuestiones previamente analizadas a través de la encuesta, desarrollará e implementará el sistema organizacional de tipo consultivo y participativo a través de la siguientes actividades, el cual le va a permitir a los trabajadores tenerse más confianza y agradar sus requisitos de honra y de aprecio de una manera descendente, de directivos a colaboradores.

Dialogando con el jefe

Liderazgo

Una vez a los seis meses se reunirá todos lo trabajadores, para una magnifica charla. La reflexión central de esto, es arrimar y

tener un ambiente en el cual se pueda charlar con el dueño. Estos espacios son importantes para el jefe, porque así conocerá lo que está realizando; conociendo así la percepción que los trabajadores tienen de él y permitiéndole tener en cuenta estos comentarios para trabajarlos y para mejorar cada día más. El objetivo de esta actividad es brindar espacios de retroalimentación entre el jefe y sus colaboradores.

Armando Chirinos Antezana.
achirinos@quorumconsultingperu.com
Lic. en Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facilitador en Técnicas de Coaching con Programación Neurolingüística de la Universidad Privada del Norte – Trujillo.
Actualmente: Generalista de RRHH y Learning en Starbucks Perú – Zona Norte. Diploma en Gestión de Recursos Humanos en ESAN.

COSTO POR TALLER	3 TALLERES A MÁS
S/.1100.00	S/.900.00

*Incluye: materiales didácticos, gastos operativos y certificados a nombre de Quorum Consulting Perú.
*No incluye break.
*Formas de pago: Por adelantado.
*Dependiendo del número de participantes, se debe incluir el costo del local.

Proforma Quorum Consulting Perú

Dicha actividad se realizará semestralmente y estará a cargo de todo el grupo humano, el costo del taller es de S/. 900.00 y la duración son de 3 horas según la empresa Quorum Consulting Perú.

Actividad número 2:

Conociendo a mis compañeros

Comunicación

Esta es una actividad de socialización, la cual consiste en que se pide a todos los participantes que cierren los ojos, durante cinco minutos, en este tiempo se les dice que piensen en experiencias que hayan tenido y que quieran compartir, en algo personal que deseen expresar frente a sus compañeros o en algo que los identifique y los haga resaltar como persona.

El objetivo de esta actividad es que los empleados se conozcan más, aumente la confianza y se fortalezca la comunicación entre ellos.

Armando Chirinos Antezana.
achirinos@quorumconsultingperu.com
Lic. en Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facilitador en Técnicas de Coaching con Programación Neurolingüística de la Universidad Privada del Norte – Trujillo.
Actualmente: Generalista de RRHH y Learning en Starbucks Perú – Zona Norte. Diploma en Gestión de Recursos Humanos en ESAN.

COSTO POR TALLER	3 TALLERES A MÁS
S/.1100.00	S/.900.00

*Incluye: materiales didácticos, gastos operativos y certificados a nombre de Quorum Consulting Perú.
*No incluye break.
*Formas de pago: Por adelantado.
*Dependiendo del número de participantes, se debe incluir el costo del local.

Proforma Quorum Consulting Perú

Dicha actividad se realizará semestralmente y estará a cargo del departamento administrativo, el precio del taller es S/. 900.00 y la duración son de 3 horas según la empresa Quorum Consulting Perú.

Actividad número 3:

Aprendiendo y riendo

Trabajo en equipo

Para esta actividad se emplean las charlas y las dinámicas de grupo. Lo primero que se realiza es una presentación de todo lo que implica el trabajo en equipo, especialmente sus beneficios. Una vez realizada la charla se pasa a desarrollar actividades. La

primera será un caso práctico de una situación real que se pueda presentar en el punto de venta, en donde se destaque el papel del trabajo en equipo.

Después de esta actividad se sugerirá a los empleados que den sus opiniones, con el fin de involucrarlos y sean los encargados de proponer y realizar las próximas actividades de trabajo en equipo. Lo ideal es que las propuestas sean divertidas y dinámicas como carreras de relevos, jugar con globos, etc. Al momento de planificar y llegar a un acuerdo se alcanzará el principal objetivo de esta acción la cual es fortalecer el trabajo en equipo y los vínculos sociales.

Armando Chirinos Antezana.
achirinos@quorumconsultingperu.com
Lic. en Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facilitador en Técnicas de Coaching con Programación Neurolingüística de la Universidad Privada del Norte – Trujillo.
Actualmente: Generalista de RRHH y Learning en Starbucks Perú – Zona Norte. Diploma en Gestión de Recursos Humanos en ESAN.

COSTO POR TALLER	3 TALLERES A MÁS
S/.1100.00	S/.900.00

*Incluye: materiales didácticos, gastos operativos y certificados a nombre de Quorum Consulting Perú.
*No incluye break.
*Formas de pago: Por adelantado.
*Dependiendo del número de participantes, se debe incluir el costo del local.

Proforma Quorum Consulting Perú

Dicha actividad se realizará semestralmente y estará a cargo de todo el grupo humano, el costo del taller es de S/. 900.00 y la duración son de 3 horas según la empresa Quorum Consulting Perú.

Actividad número 4:

Destacando entre mis compañeros

Resolución de conflictos

Para esta actividad se va a ubicar una caja en forma de buzón de sugerencias, en donde se busca que los empleados reconozcan los valores y buenas prácticas de sus compañeros, al igual que las cosas negativas o a mejorar. Para hacer algún reconocimiento a alguien el comentario iniciará con el nombre de la persona que realizó la buena acción y la frase “te reconozco” y el comentario. Para los comentarios a mejorar dirá el nombre de la persona y la frase “te invito a mejorar” y el comentario.

La apertura de este buzón o caja se realizará semestralmente; y se iniciará con la apertura del buzón en donde se leerán los comentarios. La persona con mayor número de buenos comentarios recibirá un espacio en el cuadro de honor. El principal objetivo de esta actividad es que todos participen y den a conocer lo que piensan de los comentarios que se hicieron, todo esto con la finalidad de crear un diálogo participativo y constructivo y en consecuencia tener una solución a los conflictos para todos los miembros del equipo.

Armando Chirinos Antezana.
achirinos@quorumconsultingperu.com
Lic. en Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facilitador en Técnicas de Coaching con Programación Neurolingüística de la Universidad Privada del Norte – Trujillo.
Actualmente: Generalista de RRHH y Learning en Starbucks Perú – Zona Norte. Diploma en Gestión de Recursos Humanos en ESAN.

COSTO POR TALLER	3 TALLERES A MÁS
S/.1100.00	S/.900.00

*Incluye: materiales didácticos, gastos operativos y certificados a nombre de Quorum Consulting Perú.
*No incluye break.
*Formas de pago: Por adelantado.
*Dependiendo del número de participantes, se debe incluir el costo del local.

Proforma Quorum Consulting Perú

Dicha actividad se realizará semestralmente y estará bajo responsabilidad del área administrativa, el precio del taller es S/. 900.00 y la duración son de 3 horas según la empresa Quorum Consulting Perú.

6. Financiamiento.

La presente propuesta con las actividades mencionadas anteriormente será autofinanciada por la empresa Tai Loy S.A; es decir, serán pagadas con recursos propios de la empresa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Si, existe correlación entre el Clima organización y la Calidad del servicio, porque la correlación de Pearson dió (,827), por lo tanto, si existe influencia en los colaboradores de TAI LOY S.A – CHICLAYO.

El clima organizacional en la empresa Tai Loy S.A; es autoritario explotador, dado que un 92% de personas encuestadas manifiestan su total acuerdo frente a esa realidad.

El nivel de calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; por dimensión es de baja calidad en los aspectos tales como: en la dimensión de tangibles nos muestra que el 78% de encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; tiene su área de ventas y almacén bien distribuidas. En la dimensión de confiabilidad aclara que el 70% de personas están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; cumple con sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos. En la dimensión de capacidad de respuesta nos muestra que el 48% de encuestados están totalmente en desacuerdo que los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A; se brindaron de forma rápida. En la dimensión seguridad los encuestados nos muestran que un 28% están totalmente en desacuerdo, que el personal de Tai Loy S.A. lo atiende de forma amable. Finalmente en la dimensión de empatía el 28% de encuestados están

totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; ofrece una atención oportuna y eficiente.

Las tácticas de Clima organizacional en enriquecer la Calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; son: el liderazgo y su actividad dialogando con el feje, la comunicación y su actividad conociendo a mis compañeros, trabajo en equipo y su actividad aprendiendo y riendo finalmente resolución de conflictos y su actividad destacando entre mis compañeros.

6.2 Recomendaciones

Proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo en mejora de la calidad del servicio en los colaboradores de Tai Loy S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

Foomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones según su área de trabajo a través de los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo en la empresa Tai Loy S.A – Chiclayo.

Reestructurar el área de ventas y almacenes, reducir los tiempos de entrega y despacho de los productos, mejorar el servicio de atención y entrega de forma rápida, espandir el trato de forma amable hacia los clientes y finalmente brindar una atención oportuna y eficiente.

Implementar tácticas de clima organizacional en renovar la cualidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; a través de las

actividades tales como: dialogando con el jefe, conociendo a mis compañeros, aprendiendo y riendo y finalmente destacando entre mis compañeros.

REFERENCIAS

Alcantar Enríquez, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., & Arcos Vega, J. L. (2015). *Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento.* (Spanish). Revista Electrónica De Investigación Educativa, 17(1), 146-160.

Alfaro, R., Leyton, S., Mesa, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas).* Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima

Alva, J., & Domínguez, L. (2015*). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote*. In Crescendo, 6(1), 90-102.

Alvar, M. (1992). *"El caminar del diccionario académico" en Euralex ´90*: Proceedings. Barcelona: Biblograf. pp. 3-27.

Alvarado Peña, L. J., & Díaz De León, F. I. (2015). *Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones.* (Spanish). Pensamiento & Gestión, (38), 95-118.

Alvarado, L., & Díaz, F. (2014). *Calidad del Servicio en Universidades Públicas Mexicanas: Perspectiva de Análisis desde las Dimensiones. Pensamiento & gestión, 38*. Universidad del Norte, 95-118.

Amaro Suárez, L., González Tápanes, R., & Pérez León, F. (2015). *Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras.* (Spanish). Retos Turísticos, 14(1), 14-21.

Arellano, C. R. (2002). *Comportamiento del consumidor: Enfoque América Latina.* México: McGraw-Hill Interamericana.

Arias, F. (1996). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas.

Arias WL. (2013*). Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa*. Illustro; 4:39-56.

Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. CiencTrab.* Sep-Dic; 16 [51]: 185-191.

Asociación de Municipalidades del Perú. (2012). *Alcaldes deben ser principales aliados para la inclusión social.*

Ayala, G. (2015). *Calidad de la Atención del parto según Percepción de las Usuarias en el Servicio de Centro Obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal (Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Obstetricia).* Universidad Mayor de San Marcos Lima. Perú.

Baltazar, D., & Chirinos, J. (2014). *CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN*

COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN EL NORTE DEL PERÚ (Tesis para Optar el Título de Licenciado en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Blanco, J. (2011). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE MUSEO TAURINO, Y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LA CREACIÓN DE VALOR (Para obtener el grado de economista).* Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Bernal, T. C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Colombia: Prentice-Hall/Pearson Educación.

Calvo, V. M. (2006). *Introducción a la metodología didáctica: Formación Profesional Ocupacional. Alcalá de Guadaíra*. Sevilla: MAD.

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos (Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología).* Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima

Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.

Chruden, J. H., & Sherman, W. A. (1996). *Administración de Personal.* México; CECSA.

Cuéllar, J. C., Ortiz, J. H., & Arciniegas, J. L. (2014). *Clasificación y Análisis de Métodos para medir Calidad de la Experiencia del Servicio de Televisión sobre Protocolo IP (IPTV).* (Spanish). Información Tecnológica, 25(5), 121-128. Doi: 10.4067/S0718-07642014000500017.

Cuellar, A. (2012). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL FUNDAMENTADO EN EL ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FATIMA DE SUAZA (Para obtener el grado de doctora en ciencias administrativas).* UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA “UNAD”.

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*; España; Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Deming, E. (1994). *La nueva economía de la industria, el gobierno, la educación*; edición Segunda. EEUU. Centro MIT para los servicios educativos Advance.

De Witte, K. & De Cock, G. (1986). *Clima organizacional: Su relación con las actividades de gestión y estructuras de comunicación.* En G. Debus y H. W. Scroiff (Eds.), La psicología de la organización del trabajo. Elsevier, 207-215.

Díaz, S. (2013). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA VICTORIA, CHICLAYO – 2012 (Para optar el título de licenciada en psicología).* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Fernández Eraso, J. (1997). *Excavaciones en el Abrigo de Peña Larga (Cripán-Álava). En: Peña Larga: Memoria de las excavaciones arqueológicas 1985-1989* (Fernández Eraso, J. Ed.). Memorias de yacimientos alaveses. nº 4. Diputación Foral de Álava, 27-50.

FORNIELES, A., PENELO, E., BERBEL, G., & PRAT, R. (2014). *Escala para la calidad de los servicios y lealtad del consumidor en tiendas de alimentación.* (Spanish). UniversitasPsychologica, 13(3), 985-994. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-3.ecsl.

Gil, I; Ruiz, L., & Ruiz, J. (1997). *La nueva dirección de personas en la empresa.* Madrid. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.

Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: Editorial McGraw Hill.

González Álvarez, R. (2015). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA EN ENTIDADES BANCARIAS A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL.* (Spanish). Ciencia E Ingenieria Neogranadina, 25(1), 113-135.

Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro.

Gutiérrez, A. (2015*). INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y DE HIGIENE SEGÚN HERZBERG EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SUPERMERCADO METRO DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE 2015 (Para optar el título de licenciado en administración).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales.* España: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación.* 5° edición. México. Editorial: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Infante C., C., Ramírez P., J., & Guerra M., K. (2013). *La UNET, y su aporte al desarrollo del Táchira. Condicionantes del clima organizacional presente en la formación de estudiantes de la carrera de ingenieria industrial - futuros egresados del Estado Táchira.* (Spanish).Provincia, (29), 11-24.

Koontz, H., & Weichrich, H. (1998). *Administración: Una Perspectiva Global.* México. Editorial Mc Graw Hill interamericana de México, S.A.

Kotler, P. (1989). *"Mercadotecnia"*. México: Edt. Prentice Hall 3ª. Edi.

Kotler, P. (2004). *Principios de Marketing. Estados Unidos de América:* Pearson Educación.

Likert, R. (1969). *Las nuevas pautas de gestión, mediante*: McGraw Hill.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *La motivación y el clima organizacional.* Boston: Harvard Business School Press.

MANOSALVAS VACA, C. A., MANOSALVAS VACA, L. O., & QUINTERO, J. N. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS CUANTITATIVO RIGUROSO DE SU RELACIÓN*. (Spanish). Ad-Minister, (26), 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1

Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. Revista “Ciencia y Tecnología”, Escuela de Postgrado - UNT.

Méndez, C. (2006*). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Mino, E. (2014). *CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADODRES DEL RESTAURANTE DE PARRILLAS MARAKOS 490 DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE*

(Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Mío, L., & Santa Cruz, L. (2011). *PROPUESTA DE UN MODELO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO, DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL POMALCA S.A.A (Para optar el grado de licenciado en administración).* Universidad Particular Señor de Sipán.

Miranda, M., Aramburú, A., Junco, J., & Campos, M. (2010). *SITUACIÓN DE LA CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO EN HOGARES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS EN PERÚ, 2007-2010.* (Spanish). Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública, 27(4), 506-511.

Monchón, P., & Montoya, Y. (2014*). NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO, SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO (Tesis para Optar el Título de Licenciado en Enfermería).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Monteza, N. (2012). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de la enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo (Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Enfermería).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Morales, V., Hernández-Mendo, A., & Blanco, Á. (2009). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DEPORTIVAS: ADAPTACIÓN DEL MODELO SERVQUAL.* (Spanish). Revista De Psicología Del Deporte, 18(2), 137-150.

Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Leguía, J., &Velez, C. (2010*). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque.* Rev. Cuerpo méd. HNAAA 5(1) 2012

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.* Aquichan, 12(3).263-274.Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.* Aquichan, 12(3).263-274.Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.* 3º edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual. Lima.

Payne, R. L., y Pheysey, D. C. (1971). *Índice de Clima Organizacional de G. G. popa: Una reconceptualization y Aplicación a las organizaciones empresariales. Comportamiento organizacional y desempeño*, vol. 6, pp. 77-98.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *"SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".* Journal of Retailing, Volumen 64, No 1, Primavera. Págs. 12-40.

Pérez, F. V. J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente:* calidad total. Madrid: Esic.

Pérez, K. (2014). *La Calidad del Servicio al cliente y su Influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo (Tesis para Optar el Título de Contador Público).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Quintana, J. (2015). *MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMATICA "SAN JOSÉ" – CHICLAYO, 2013 (Para optar el grado en administración pública).* Universidad Particular Señor de Sipán.

Quispe, L. (2012). *ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE DENUNCIAS DE LA COMISARIA PNP - LA VICTORIA, A TRAVÉS DE UN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CON*

METODOLOGÍA RUP, PARA LA CLASIFICACION Y MEJORA DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD (Para optar el título profesional de ingeniero de sistemas). Universidad Particular Señor de Sipán, Chiclayo.

Quispe, F. (2015). *LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CATERING, EN EL SECTOR SOCIAL, DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2014 (Para optar el título de licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos).* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Ríos, L. (2012*). Percepción de la Calidad de la Atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios (Tesis para Obtener el Título de Médico Cirujano).* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Rimarachin, L. (2015). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES CONSORCIO TURÍSTICO SIPÁN TOURS SAC, CHICLAYO (Para optar el título en turismo y negocios).* Universidad Particular Señor de Sipán.

Rodríguez, M. A. (1896). *Teoría y diseño de la investigación científica.* Lima, Edit. Atus Paria, 222 pp.

Rojas, L. M. (2012, Marzo). *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local.* Boletín Institucional e-governa, 19, 2-4.

Ruiz, M., (2010). *Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo (Para optar el título de licenciado en administración).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Segura, J. (2015). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A. – CHICLAYO (Para optar el título profesional de licenciado en administración).* Universidad Particular Señor de Sipán.

Segredo Pérez, A. M. (2013). *Clima organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones.* (Spanish). Revista Cubana De Salud Pública, 39(2), 242-252.

Sotomayor, F. (2013). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA (Para optar el título de licenciada en administración).* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Subauste, R. (2013). *CLIMA LABORAL EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA CAÑETE 2013 (Para optar el título profesional de Ciencias Administrativas).* Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Torres-Ramos, G., Loaiza-de la Cruz, R., Ricse-Cisneros, R., & Rivas-Escobar, P. (2013). *Impacto Económico en las Familias de Niños que Presentan Caries de Infancia Temprana Atendidos en el Servicio de Atención del Infante del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima - Perú 2009*. Odontología Pediátrica, 12(1), 14-19.

Vásquez, M. (2013). *Factores de la Motivación que Influyen en el Comportamiento Organizacional del Equipo de Salud del centro Quirúrgico – H.R.D.L.M, Chiclayo (Tesis para optar el grado Académico de Magister en Enfermería).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL NIVEL DE VENTAS DE TIENDAS DE CADENAS CLARO TOTTUS - MALL, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014 (Para obtener el grado de Licenciado en Administración).* Universidad Privada Antenor Orrego.

Vera, J., & Trujillo, A. (2011). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente.* Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe de México. Panorama Socioeconómico, Nº 38, p.16-30.

Wajajay N. (2013). *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión.* Enero- Febrero 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Zapata, R. (2010). *Propuesta de mejora del clima laboral del personal del área de atención al cliente de Electronorte S.A. (Para optar el título de licenciado en* administración*).* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.

ANEXOS

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO

1. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A utiliza equipos modernos en el área de ventas?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

2. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene sus áreas de ventas y almacenes bien distribuidas?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

3. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A están siempre correctamente uniformados?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A posee infraestructura y vehículos adecuados para el servicio de transporte y despacho que ofrece?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cumple sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

6. ¿La atención que se le brinda en la empresa Tai Loy S.A se realiza respetando el orden de llegada?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

7. ¿Considera usted que en la empresa Tai Loy S.A los productos requeridos se encuentran siempre disponibles?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

8. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A se interesa en atender sus reclamos?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

9. ¿Los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A se le brindaron de forma rápida?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

10. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cuenta con el personal siempre disponible para ofrecer asesoramiento y orientación de las características de los productos?

   a) Totalmente de acuerdo.
   b) De acuerdo.
   c) Indiferente.
   d) En desacuerdo.
   e) Totalmente en desacuerdo.

11. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A transmite confianza?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

12. ¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A lo atiende de forma amable?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

13. ¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A está preparado y educado para ofrecer un servicio de calidad?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

14. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A le ofrece una atención oportuna y eficiente?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

15. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene personal que ofrece atención personalizada?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

16. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A se preocupa por resolver sus inquietudes?

a) Totalmente de acuerdo.
b) De acuerdo.
c) Indiferente.
d) En desacuerdo.
e) Totalmente en desacuerdo.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO

Donde:

*(**TD**= Totalmente de acuerdo), (**D**= De acuerdo), (**I**= Indiferente), (**E**= En desacuerdo), (**TE**= Totalmente en desacuerdo)*

1. ¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

2. ¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

3. ¿Considera usted que sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

5. ¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

6. ¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

7. ¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

8. ¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

9. ¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios laborales?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

10. ¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?

a) TD
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

11. ¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

12. ¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO

Dónde:

(TD= Totalmente de acuerdo), (D= De acuerdo), (I= Indiferente), (E= En desacuerdo), (TE= Totalmente en desacuerdo)

1. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A utiliza equipos modernos en el área de ventas?

   a) TD.
   b) D
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

2. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene sus áreas de ventas y almacenes bien distribuidas?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

3. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A están siempre correctamente uniformados?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

4. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A posee infraestructura y vehículos adecuados para el servicio de transporte y despacho que ofrece?

   a) TD.
   b) D.
   c) I.
   d) E.
   e) TE.

5. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cumple sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

6. ¿La atención que se le brinda en la empresa Tai Loy S.A se realiza respetando el orden de llegada?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

7. ¿Considera usted que en la empresa Tai Loy S.A los productos requeridos se encuentran siempre disponibles?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

8. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A se interesa en atender sus reclamos?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

9. ¿Los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A se le brindaron de forma rápida?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

10. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A cuenta con el personal siempre disponible para ofrecer asasoramiento y orientación de las caracteristicas de los productos?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

11. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A transmite confianza?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

12. ¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A lo atiende de forma amable?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

13. ¿Considera usted que el personal de la empresa Tai Loy S.A está preparado y educado para ofrecer un servicio de calidad?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

14. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A le ofrece una atención oportuna y eficiente?

a) TD
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

15. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S.A tiene personal que ofrece atención personalizada?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

16. ¿Considera usted que la empresa Tai Loy S A se preocupa por resolver sus inquietudes?

a) TD.
b) D.
c) I.
d) E.
e) TE.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY SA – CHICLAYO	¿De qué manera el clima organizacional influye en la calidad del servicio en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO?	**GENERAL** Determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO. **ESPECÍFICOS** a) Analizar el clima organizacional en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO. b) Determinar el nivel de calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO. c) Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO. d) Validar las estrategias de clima organizacional para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.	**H0** = El clima organizacional no influye en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - Chiclayo. **H1** = El clima organizacional si influye en la calidad del servicio en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – Chiclayo.	**Variable independiente:** Clima organizacional. **Variable dependiente:** Calidad del servicio.	Si, existe correlación entre la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Calidad del servicio), dado que la correlación de Pearson arrojo (,827), por lo tanto, si existe influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO. El clima organizacional en la empresa Tai Loy S.A; es autoritario explotador, dado que un 92% de personas encuestadas manifiestan su total acuerdo frente a esa realidad. El nivel de calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; por dimensión es de baja calidad en los aspectos tales como: en la dimensión de tangibles nos muestra que el 78% de encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; tiene su área de ventas y almacén bien distribuidas. En la dimensión de confiabilidad muestra que el 70% de encuestados están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; cumple con sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos. En la dimensión de capacidad de respuesta nos muestra que el 48% de encuestados están totalmente en desacuerdo que los servicios de atención y entrega de productos en la empresa Tai Loy S.A; se brindaron de forma rápida. En la dimensión seguridad los encuestados nos muestran que un 28% están totalmente en desacuerdo, que el personal de la empresa Tai Loy S.A; lo atiende de forma amable. Finalmente en la dimensión de empatía el 28% de encuestados están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; ofrece una atención oportuna y eficiente. Las estrategias de Clima organizacional para mejorar la Calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; son el liderazgo y su actividad dialogando con el feje, la comunicación y su actividad conociendo a mis compañeros, trabajo en equipo y su actividad aprendiendo y riendo finalmente resolución de conflictos y su actividad destacando entre mis compañeros.	Proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO. Foomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones según su área de trabajo a través de los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo en la empresa Tai Loy S.A – Chiclayo. Mejorar el área de ventas y almacenes, reducir los tiempos de entrega y despacho de los productos, mejorar los servicios de atención y entrega de productos de forma rápida, espandir el trato de forma amable hacia los clientes y finalmente brindar una atención oportuna y eficiente. Implementar las estrategias de clima organizacional para mejorar la calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; a través de las actividades tales como: dialogando con el jefe, conociendo a mis compañeros, aprendiendo y riendo y finalmente destacando entre mis compañeros.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante **Resolución N° 1957-FACEM-USS-2015**, presentado por el egresado **SEGURA RAMOS JAIME GABRIEL** autor de la Investigación titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY SA - CHICLAYO.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 02 de Noviembre de 2017

MG. CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ
DNI N° 43636006

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, informamos que la empresa TAI · LOY S.A - Chiclayo autoriza al estudiante Segura Ramos Jaime G. con código universitario No. 211281470 de la *Escuela Académico Profesional de Administración*, de la *Universidad Señor de Sipán*, hacer uso de la información institucional y bajo nuestra supervisión, para fines académicos.

Título del perfil del Proyecto de Investigación:

Influencia del Clima Organizacional en la calidad del Servicio a los trabajadores de la Empresa Comercializadora de útiles escolares y oficina TAI · LOY S.A.

Dicha información se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su Investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente *constancia de consentimiento informado*, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime por conveniente.

Pimentel, 24 de Mayo del 2016

Firma del estudiante

Firma y sello de la empresa

USS

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipan
Presente.-

Los suscritos:

Segura Ramos Jaime Gabriel con DNI 47194042

_____ con DNI _____

_____ con DNI _____

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY SA - CHICLAYO.,

presentado y aprobado en el año 2016 - I como requisito para optar el título de Licenciado en Administración

_____, de la

Facultad de Ciencias Empresariales,

Programa Académico de Presencial

_____, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Segura Ramos Jaime Gabriel	47194642	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXO N° 05
DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor: ✓ Autores:

Segura Ramos Jaime Gabriel
Apellidos y nombre

47194642 | | Presencial
DNI N° | Código N° | Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N° | Codigo N° | Modalidad de estudio

Administración
Escuela academico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipan.

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación: ✓ Informe de investigación: ✓

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy/somos autores del proyecto/informe de investigación titulado: Implicancia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de textiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - CHICLAYO

La misma que presento para optar el grado de: Licenciado en Administración

2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4.-Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son autenticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

Nombre y Apellidos
DNI N°

Jaime Gabriel Segura Ramos
47194642

Nombre y Apellidos
DNI N°

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Carril Verástegui Benjamín David.
2	Profesión	Lic. Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Lic. Administración
	Experiencia Profesional (en años)	10 años
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán
	Cargo	Jefe de Prácticas

TESIS

TITULO:

"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A - CHICLAYO"

PROBLEMA:

¿De qué manera el clima organizacional influirá en la calidad del servicio en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - CHICLAYO?

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO.

ANEXOS

ÍTEMS PREGUNTAS. ENCUESTA N°1. SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL DIRIGIDA A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO.	
1. ¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2. ¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3. ¿Considera usted que sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
5. ¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6. ¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7. ¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8. ¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9. ¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios laborales?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

10. ¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11. ¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12. ¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

40775245

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Quesieno Hugo Núñez
	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
2	Experiencia Profesional (en años)	6 años
	Institución donde labora	USS- Centro de invest. DACEH
	Cargo	Director

TESIS

TITULO:

"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A - CHICLAYO"

PROBLEMA:

¿De qué manera el clima organizacional influirá en la calidad del servicio en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - CHICLAYO?

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO.

ANEXOS

ITEMS PREGUNTAS.	
ENCUESTA N°1. SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL DIRIGIDA A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO.	
1. ¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2. ¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3. ¿Considera usted que sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
5. ¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6. ¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7. ¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8. ¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9. ¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios laborales?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

10. ¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11. ¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12. ¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Alabra Arado Julio Cesar.
2	Profesión	Lic. Administración.
	Mayor Grado Académico obtenido	Maestro en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	35 años.
	Institución donde labora	USS.
	Cargo	Coordinador de Proyección y Extensión Universitaria FACEM

TESIS

TITULO:

"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ÚTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A - CHICLAYO"

PROBLEMA:

¿De qué manera el clima organizacional influirá en la calidad del servicio en la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A - CHICLAYO?

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A – CHICLAYO.

ANEXOS

ITEMS PREGUNTAS.

ENCUESTA N°1. SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL DIRIGIDA A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A – CHICLAYO.

1. ¿Considera usted que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2. ¿Considera usted que los directivos poseen una confianza condescendiente con sus colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3. ¿Considera usted que sus decisiones son tomadas en cuenta por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para obtener una buena relación efectiva entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
5. ¿Considera usted que la comunicación conlleva al desarrollo de la comprensión entre los directivos y colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6. ¿Usted siente satisfacción al momento de realizar su trabajo en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7. ¿Considera usted que existe una comunicación armoniosa entre los colaboradores en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8. ¿Considera usted que los trabajos se realizan de forma coordinada en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9. ¿La empresa Tai Loy S.A le brinda todos los beneficios laborales?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

10. ¿Considera usted que los directivos orientan a los colaboradores en las actividades que realizan en la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11. ¿Considera usted que ejecutar las actividades eficazmente conduce a obtener mayor rentabilidad para la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12. ¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la empresa Tai Loy S.A?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

T.S. LUIS CESAR VALENZUELA ARCO
PROYECCIÓN SOCIAL

DNI: 1812 1994.

GUIA DE OBSERVACIÓN
TAI LOY S.A – CHICLAYO

Donde:

*(**TD**= Totalmente de acuerdo), (**D**= De acuerdo), (**I**= Indiferente), (**E**= En desacuerdo), (**TE**= Totalmente en desacuerdo)*

ASPECTOS GENERALES	TD	D	I	E	TE
PUNTUALIDAD					
USO DEL TIEMPO					
TONO DE VOZ					
CONDICIONES AMBIENTALES					
VENTILACIÓN					
ILUMINACIÓN					
TEMPERATURA AMBIENTAL					
SONIDOS					
HIGIENE Y SEGURIDAD					
ORDEN					
ASEO					
UBICACIÓN DE BASUREROS					
ALARMAS PARA INCENDIO					
SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA					

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Mg Emma Ramos Carrañan
DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO
EAP ADMINISTRACIÓN
40545530

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Dirección de Investigación y Producción Intelectual

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE DIRECTIVAS PARA LA ASIGNATURA DESARROLLO DE TESIS

YO Segura Ramos Jaime Gabriel Identificado con DNI Nº 47194642 de la Escuela Académico Profesional de Administración Sección "A"

Mediante el presente documento ASUMO EL COMPROMISO de cumplir con la normatividad establecida para la Asignatura de Desarrollo de Investigación (Investigación II).

NORMAS	ACEPTO
01. La nota de la asignatura de Investigación II DEPENDE de la obtención del dictamen de expedito para sustentación.	SI
02. El desarrollo de las sesiones es presencial, por tanto ello exige: - Revisar permanentemente el sílabo y la normatividad. - Revisar el aula virtual. - Revisar el correo electrónico y otros medios indicados por el DOCENTE. Cumplir con las evaluaciones, plazos propuestos.	SI
03. Si mi Tesis no cumple con las exigencias, planteadas por mi docente/asesor en los plazos establecidos o no ha sido culminada, el asesor no debe dar el visto bueno a mi informe de la tesis para la designación del jurado y por tanto desaprobaría la asignatura.	SI
04. Debo presentar las actividades asignadas, según la programación establecida.	SI
05. Puedo perder la condición de estudiante cuando: - Se ha detectado que he plagiado fragmentos o la totalidad de investigaciones de otros autores. - Excedo un número de tres sesiones en que no participo o incumplo con las tareas que me asignan.	SI
06. El informe resumen que contiene las observaciones del informe final de la Tesis deberá ser elaborado por el presidente del jurado evaluador.	SI

Firma el suscrito de conformidad con lo expuesto líneas arriba.

Firma

Apellidos y Nombres (estudiante) Segura Ramos Jaime Gabriel

DNI Nº: 47194642

Correo electrónico.

- GabrielSegura2016@hotmail.com
- SRAMOS JAIME@crece.uss.edu.pe

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Luisa Mendoza Saavedra.

Cargo: Coordinador de Ventas

Empresa: TAI-Loy S.A. – Manuel Pardo

Por favor, valorar la concepción de la propuesta:

1. **Problema en estudio:**

Clima organizacional

Hoy en día en la empresa TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO. se ha detectado un mal clima organizacional por parte de los colaboradores que se ha visto reflejado en la desmotivación, conflictos, falta de trabajo en equipo y en el bajo rendimiento de cada mes. Por otro lado los salarios poco convincentes, sobrecarga laboral, falta de identidad, escases de compromiso y finalmente la falta de responsabilidad existente entre los jefes de área y colaboradores denotan un mal clima organizacional, ya que dichos factores crean conflictos internos y por ende inestabilidad en la empresa. Es notorio la mala administración y el problema que aqueja a la empresa TAI LOY S.A, puesto que todos aquellos problemas repercuten en el clima organizacional y por ende en el cliente.

Calidad del servicio

El problema que existe en la empresa TAI LOY S.A; Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO, es la mala calidad del servicio que se le brinda al cliente, debido a que no se cuenta con un personal competente para determinadas áreas, principalmente en el área de ventas, además de ello el personal desconoce las actividades que pueden realizar para mejorar y desarrollar relaciones duraderas con los clientes a través de una buena atención que conlleve a una visión

FIRMA Y SELLO

TAI-LOY
Luisa M. Mendoza S.
COORDINADOR DE VENTAS
TIENDA PARDO

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
(Documento Reservado)

a largo plazo.

La mala gestión que se viene realizando actualmente en la empresa TAI LOY S.A – Chiclayo, es producto de la falta de liderazgo, falta de comunicación, escaso trabajo en equipo, bajo rendimiento y alto porcentaje de ausentismo no permite a la empresa tener una adecuada calidad del servicio. Por otro lado el personal no es capacitado continuamente en atención al cliente, si no que por el contrario se contrata personal sin una previa evaluación; no contando con el perfil para el cargo, lo que conduce hacia una escasa calidad del servicio para los clientes por parte de los trabajadores.

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) **Deficiente** ( )	

Objetivo: Proponer sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A, Calle Manuel Pardo #345 – CHICLAYO.

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) **Deficiente** ( )	

TAI LOY
Julian E. Mendoza S.
COORDINADOR DE ÁREA
TECNICA PARDO

FIRMA Y SELLO

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
(Documento Reservado)

Responsabilidad: Es la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

Seguridad. Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Empatía: Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

Bienes materiales o tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

FIRMA Y SELLO

TAI-LOY

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
(Documento Reservado)

Datos del ponente:

Armando Chirinos Arrizaña.
achirinos@quorumconsultingperu.com
Lic. en Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de **Mogrovejo.** Facilitador en Técnicas de Coaching con Programación **Neurolingüística** de la Universidad Privada del Norte – Trujillo.
Actualmente: Generalista de RRHH y Learning en Starbucks Perú – **Zona Norte.** Diploma en Gestión de Recursos Humanos en ESAN.

COSTO POR TALLER	3 TALLERES A MÁS
S/.1100.00	S/.900.00

*Incluye: materiales didácticos, gastos operativos y certificados a nombre de Quorum Consulting Perú.
*No incluye break.
*Formas de pago: Por adelantado
*Dependiendo del número de participantes, se debe incluir el costo del local.

Proforma Quorum Consulting Perú

Dicha actividad se realizará semestralmente y estará a cargo del área administrativa, el costo del taller es de S/. 900.00 y la duración es de 3 horas según la empresa Quorum Consulting Perú.

Bien conceblo (X) **Deficiente** ( )	**Haría los siguientes cambios**

FIRMA Y SELLO

TAI LOY
Lizbeth V. Urrutia S.
CONTADOR PÚBLICO
TIENTA PARDO