



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA DE CHICLAYO – 2016**

Autores:

Bach. Fernández Dávila Glendy Elizabeth

Bach. Gonzales Duarez Neyda Graciela

Asesor:

Dra. Gallo Gallo María del Socorro

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú 2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA DE CHICLAYO – 2016**

Autores:

Bach. Fernández Dávila Glendy Elizabeth

Bach. Gonzales Duarez Neyda Graciela

Asesor:

Dra. Gallo Gallo María del Socorro

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú 2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO –
2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Lic. Fernández Dávila Glendy Elizabeth

Lic. Gonzales Duarez Neyda Graciela

Pimentel – Perú 2018

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO – 2016

Asesor metodológico

Dra. Gallo Gallo María Del Socorro

presidente del jurado de tesis

Dra. Ramos Farroñán Emma Verónica

Secretario del jurado de tesis

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Vocal del jurado de tesis

Dra. Delgado Wong Sofía Irene

DEDICATORIA

A dios

*por darme la fuerza de seguir adelante y de cumplir todas mis metas y objetivos,
por cuidar de mí y de mis seres queridos.*

A mis padres y hermano

*por su amor, cariño, confianza y apoyo por formar parte de mis sueños de ser una
gran profesional.*

Glendy Elizabeth Fernández Dávila

A mi hijo y esposo

que me acompañan y dan fuerza para seguir adelante.

A mis padres

*que siempre están conmigo brindándome su apoyo y comprensión, y a mis
hermanos que me estiman y dan fuerza para seguir adelante*

Neyda Graciela Gonzales Duarez

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres

quienes nos apoyaron siempre a lo largo de toda nuestra vida, por darnos alientos y esfuerzos para seguir adelante y no dejarse vencer por algunas adversidades de la vida, por su confianza y por creer en nosotras en todo momento ya que no dudaron de nuestras capacidades y habilidades para estudiar nuestra carrera profesional.

A nuestros profesores de las diferentes materias

que nos enseñaron, que tuvieron esa paciencia y disposición de explicarnos todos los temas desarrollados en clase, por brindarnos esos ejemplos y enseñanzas que nos permitirán desempeñarse adecuadamente en nuestras labores de trabajo, en las que ocuparemos cuando salgamos de la universidad.

A la profesora de metodología Dr. María Del Socorro Gallo Gallo

quien nos orientó y ayudo durante toda la elaboración de nuestra tesis, al mismo tiempo nos brindó todos sus conocimientos y experiencias para culminar con satisfacción nuestra investigación en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

LAS AUTORAS

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Situación Problemática	16
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Delimitación de la Investigación.....	22
1.4. Justificación e importancia	22
1.5. Limitaciones de la investigación.....	24
1.6. Objetivos de la Investigación	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes de estudio	26
2.2. Estado de arte	34
2.3. Bases teóricas científicas	36
2.3.1. Clima laboral.....	36
2.3.1.1. Dimensiones del Clima Laboral.....	37
2.3.1.2. Características del clima laboral.....	38
2.3.1.3. Medición del clima laboral.....	39
2.3.1.4. Principales modelos utilizados en la medición del clima laboral.....	40
2.3.1.5. Factores del clima laboral.....	45
2.3.1.6. Aspectos teóricos de clima laboral.....	46
2.3.2. Atención al cliente.....	48
2.3.2.1. Niveles de progreso a la atención al cliente.....	48
2.3.2.2. Características de la atención al cliente.....	49
2.4. Definición de términos básicos	50
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	55
3.1.1 Tipo de investigación.....	55
3.1.2. Diseño de la investigación.....	55
3.2. Población y muestra	55
3.3. Hipótesis.....	56
3.4. Variables	56

3.5. Operacionalización.....	56
3.5.1. Definición operacional.....	56
3.6. Métodos y técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7. Procedimientos para le recolección de datos.....	61
3.8. Análisis estadístico	62
3.9. Principios éticos.....	63
3.10. Criterios de rigor científicos	64
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
4.1. Resultados en tablas y gráficos	67
4.2. Discusión de los resultados	95
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	97
5. Propuesta de mejora del clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. 98	
5.1: Presentación.....	98
5.2. Propósito	98
5.3. Metodología.....	99
5.4. Mision y vision de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.....	100
5.4.1. Vision.....	100
5.4.2. Misión.....	100
5.5. Objetivos de la propuesta	101
5.6. Importancia y beneficios de la propuesta	102
5.7. Factores del clima laboral que influyen en la atención al cliente.....	102
5.8. Claves para mejorar el clima laboral.....	103
5.9. Justificación de la propuesta	104
5.10. Esquema de la propuesta	104
5.11: Cronograma de actividades y presupuesto	106
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
6.1. Conclusiones.....	108
6.2. Recomendaciones	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estado del arte	35
Tabla 2. Poblacion y muestra	57
Tabla 3. Operacionalización.....	59
Tabla 4. Operacionalización.....	61
Tabla 5. Principios éticos	64
Tabla 6. Criterios de rigor científicos	65
Tabla 7. Genero de los trabajadores	68
Tabla 8. edad de los trabajadores	69
Tabla 9. Antigüedad laboral de los trabajadores	70
Tabla 10. Bienvenida de ingreso laboral	71
Tabla 11. Suficiente información	72
Tabla 12. Capacidad profesional.....	73
Tabla 13. Informacion necesaria	74
Tabla 14.Tareas y responsabilidades.....	75
Tabla 15. Situación del ambiente laboral.....	76
Tabla 16. Materiales y recursos necesarios	77
Tabla 17. Responsabilidad laboral	78
Tabla 18. Expresión de opiniones	79
Tabla 19. Objetivos claros.....	80
Tabla 20. Preocupacion por el personal.....	81
Tabla 21. Equidad en el trabajo	82
Tabla 22. Comunicación con los compañeros de trabajo	83
Tabla 23.Trabajo reconocido y valorado	84
Tabla 24. Toma de decisiones	85
Tabla 25. Compañerismo y solidaridad laboral.....	86
Tabla 26. Comunicación con los clientes	87
Tabla 27. Esfuerzo extra para atender al cliente	88
Tabla 28. Solución de inquietudes del cliente.....	89
Tabla 29. Información al cliente	90

Tabla 30. Políticas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.....	91
Tabla 31. Transparencia documentaria.....	92
Tabla 32. Capacitaciones.....	93
Tabla 33. Incentivos laborales.....	94
Tabla 34. Remuneración salarial.....	95

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016, la investigación se basó en un estudio de tipo Descriptiva – Correlacional, el cual consiste en medir el grado de relación que existe entre clima laboral y atención al cliente de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal, no experimental es aquella que se realiza sin manejar intencionalmente las variables, es decir, en este tipo de diseño de investigación no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar el fenómeno tal como se presenta en su realidad para luego analizarlo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo que afecta al clima laboral, transversal en este diseño de investigación se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es descubrir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Como conclusión principal se obtuvo que el 64% de los trabajadores opinan que están de acuerdo con que, si existe un buen ambiente laboral en la sociedad de beneficencia de Chiclayo, seguido de un 16% que se muestra indiferente, el 13% en desacuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo y con menor porcentaje del 3% que están totalmente en desacuerdo. Esto nos indica que, si existe un buen ambiente laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, no obstante, hay varios factores que se tiene que mejorar para así lograr crear un mejor ambiente laboral y al mismo tiempo brindar una excelente atención al cliente.

Palabras claves: Clima Laboral, Atención al Cliente, Ambiente Laboral, Motivación, Comunicación.

ABSTRACT

In the present investigation pipe like general aim to determine the relation between labor climate and the attention to the client in the Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016, The investigation based on a study of type Descriptive - Correlacional, which consists of measuring the degree of relation that exists between labor climate and attention to the client of Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, The design of the investigation is not experimental - trasversal, not experimental it is that one that is realized without handling intentionally the variables, that is to say, in this type of design of investigation we do not make change intentionally the variables, What is done is to observe the phenomenon as he appears in his reality then to analyze it, in order to establish his structure or behavior of the workers of Sociedad de Beneficencia de Chiclayo That concerns the labor climate, Trasversal in this design of investigation information is gathered in an alone moment, in the only time, his intention is to discover variables, and to analyze his incident and interrelationship at any one time. Since principal conclusion obtained that 64%de the workers think that they agree with that if a good labor environment exists in Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Followed of one 16%que it proves to be indifferent, 13 % in disagreement, 4 % agrees totally and with minor percentage of 3 % that are totally in disagreement. This indicates us that if a good labor environment exists in Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Nevertheless there are several factors that one has to improve this way to manage to create a better labor environment and at the same time to offer an excellent attention to the client.

KEY WORDS: Labor Climate, Attention to the Client, Labor Environment, Motivation, Communication.

INTRODUCCIÓN

Nos encontramos en una realidad en la que casi todas las empresas, están enfocadas en mantener un clima laboral donde exista la armonía y compañerismo en la organización, ya que de esa manera se podrá cumplir con los objetivos, dependiendo de la buena relación y esfuerzo que tenga el colaborador para desempeñar sus labores adecuadamente, hablar de clima laboral es sumamente importante ya que tiene que ver con la relación del comportamiento que refleja el colaborador dentro de la empresa, que se encuentre motivado, que le guste trabajar en equipo, que prevalezca la solidaridad para ayudar a sus compañeros de trabajo y así poder lograr las tareas y obligaciones asignadas.

Si se mantiene un clima laboral armonioso proporcionara grandes logros a la organización, se brindará una excelente atención al cliente, el colaborador se siente parte de la empresa, porque su trabajo será reconocido y valorado.

Los administradores y empleados actualmente muestran un interés muy grande, por mantener un ambiente de trabajo armonioso. Es por eso por lo que existe una gran necesidad de nosotros investigar que ocurre dentro de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, analizando el clima laboral y de qué manera esto afecta a la forma en la que es atendido los clientes, de acuerdo con los estudios realizados demuestran que el clima laboral y la atención al cliente, ayudan con una mejora en la vida no solo dentro de la organización, sino que también influye dentro del entorno social y familiar.

La investigación realizada evaluara el clima laboral y la manera de atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo la cual está dividida en los capítulos siguientes.

En primer capítulo encontraremos de la situación problemática, formulación del problema, justificación, la cual se pretende dar a conocer las razones del ¿Por qué? se realizará la presente investigación, seguidamente se especificarán los objetivos generales, y específicos.

En el segundo capítulo encontraremos el marco teórico, comprendido por los antecedentes del estudio tanto a nivel internacional, nacional y local. Seguido del estado del arte, el cual consiste en citar a diferentes autores que hablen de las variables de estudio ya se dé la independiente o dependiente, del mismo modo se hablara de las bases teóricas científicas y las definiciones de términos básicos.

Dentro del tercer capítulo se desarrolla el marco metodológico, comprendido por el tipo y diseño de la investigación realizada en el estudio, describiendo el tamaño de la población y muestra, del mismo modo se hablará de la hipótesis, descripción de las variables junto con la operacionalización, se explica los métodos y técnicas utilizadas para la obtención de la información, los instrumentos utilizados y como se realizó la información estadística.

En el cuarto capítulo se llevó a cabo el análisis estadístico e interpretación de los resultados, donde se detallan los resultados obtenidos a través del método que utilizo, posterior mente se realizó la discusión de los resultados en donde se hizo una comparación de los resultados obtenidos, con las de un autor de nuestro marco metodológico para evaluar el grado de relación que existe entre nuestras variables de estudio.

En el quinto capítulo se desarrolló la propuesta, en donde de acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta se muestran problemas en la organización que necesitan ser mejorados y es allí donde nosotras realizamos una propuesta para mejorar dichos inconvenientes.

Finalmente, en el capítulo seis se realizó las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación en la cual las conclusiones y recomendación se dieron en base a nuestros objetivos específicos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Nivel Internacional

Amaro, González y Pérez (2015) nos dan a conocer que en el país de Cuba los estudios realizados con relación al clima organizacional en los establecimientos de hospedaje, atribuyen a un elemento fundamental para poder reconocer el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y las expectativas que ellos tienen de la empresa donde desarrollan sus labores, ya que hablar de clima laboral nos dice que es tema muy controversial en la psicología empresarial, realizaron un análisis en hoteles turísticos con la finalidad de proponer acciones que sean a corto y mediano plazo para así lograr un mejoramiento del clima organizacional y una adecuada satisfacción laboral. En dicha investigación se empleó un procedimiento de métodos y técnicas e instrumentos que nos permitieron buscar los espacios para el progreso a partir de las variables estudiadas que están afectando al clima organizacional con una correcta identificación de los miembros con la organización y su participación en la solución de los conflictos organizacionales.

Cortezar (2014) exponen que la economía actual, están establecidas por nuevas exigencias de los distintos sectores laborales, indicando que no solo se trata de ser innovadores en los servicios ofertados y ofrecer productos de buena calidad; sino que es muy importante brindar un excelente servicio al cliente, para de esa forma lograr la fidelidad de nuestros consumidores. Dentro del sector salud colombiano concretamente, se identifica una gran preocupación por la gran cantidad de población que se logra atender en cada uno de los servicios, del mismo modo la calidad en la atención al usuario. evadiendo las reacciones que tiene el entorno en el ser humano que labora y en su actitud frente a quien recibirá sus servicios, y que se traduce en la marca de calidad que distingue a la institución, y que pese a ser algo intangible, requiere de orientar a toda la institución hacia la importancia que tiene esto para el cliente. Esto nos indica que, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las organizaciones que nos brindan muchos éxitos y logros en la organización. Es por tal motivo, que se decidido realizar la presente investigación, indicando que el clima laboral donde se desenvuelven los colaboradores en el sector salud,

infiere de una u otra manera en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, tomando en cuenta los diferentes factores de la institución, tales como la gerencia, la administración y los empleados.

Pereira (2014) opina que en Guatemala y en casi todas las organizaciones del mundo el clima laboral es un factor al que todo colaborador está sujeto y se puede percibir dentro de cualquier organización, porque se ve reflejado en el día a día de acuerdo con su comportamiento, la manera en que se relacionan unos con otros, su comportamiento dentro de la empresa y como estos se identifican con ella. Hoy en día el clima laboral es algo que llama más la atención de muchos empresarios y gerentes de recursos humanos, debido a la percepción de un colaborador sobre su entorno físico y humano, repercute ya sea de manera positiva o negativa en el cumplimiento de sus funciones y la productividad.

Castro y Pilay (2013) expresan que hay un consumo masivo en el país de Ecuador con un incremento del 6,2 % en volumen y con un 7,6 % en las ventas durante los 4 primeros meses del año 2012 con respecto al mismo periodo del año pasado, durante una investigación muy reciente que estuvo a cargo la consultora IPSA. Investigación de mercados del Ecuador. Son unos especialistas en productos de consumo masivo. Nos dice que el clima organizacional hoy en día a dejado de ser algo sin importancia para convertirse ahora en estos tiempos en una herramienta fundamental y de suma importancia estratégica, nos dice también que un excelente clima laboral se convierte en una fortaleza que da una dirección de éxito a la organización. Nos indica también que el clima organizacional se evalúa mediante las percepciones que tienen los empleados de la cultura organizacional con la que cuenta la empresa, des esta manera se puede relacionar a las personas con las características y la cultura organizacional. El clima organizacional viene siendo un tema de suma importancia desde los años 80 hasta hoy en día, por este motivo que la investigación bibliográfica quiere hacer una recolección de supuestos teóricos que sustenten el desarrollo del objetivo principal de dicha investigación.

Montoya (2013) expone que en el Centro de Salud Área N°1 de Santa Elena - Ecuador el centro de salud cuenta con una calidad de servicio inadecuada

manifestada durante los últimos años, esto se debe a un desinterés por mejorar la calidad del servicio en cada una de las áreas de trabajo. La mano de obra se encuentra en diferentes áreas tales como la gerencia, profesionales, personal administrativo y de apoyo.

A pesar de eso el centro de salud no ofrece una buena atención al público por la falta de información que se le brinda al personal que presta sus servicios en dicha institución.

Nivel Nacional

Pérez y Rivera (2015) opinan que, nos encontramos en una globalización, en la cual, durante los últimos años, se está percibiendo el gran interés de las organizaciones por centralizar una atención única al capital humano que prestan sus servicios a las organizaciones. Espontáneamente, se está adquiriendo más conciencia que no solo basta con las remuneraciones que se les brinda a los colaboradores si no que es de suma importancia a las necesidades que tiene cada uno de ellos hacerles partícipes de la toma de decisiones y generar oportunidades de superación para el personal. Es por esta razón, que las investigaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral resultan primordiales, ya que de esta manera los empleados pueden expresar sus opiniones en relación con el funcionamiento de la empresa y como se sienten ellos brindando su servicio a la organización.

Valdivia (2014) expresa que para el ser humano el trabajo es sumamente importante, los seres humanos ocupan la mayor parte de su tiempo brindando sus servicios a una organización, y depende mucho de esta la relación que haya entre el clima organizacional y su desempeño laboral, que se encuentre satisfecho con lo que hace para que de esa manera se encuentre entusiasmado, un mal clima organizacional nos pone en desventaja ante las demás organizaciones. Contar con un excelente grupo de trabajo es una ventaja muy favorable para la organización. Los estudios realizados en cuanto al clima organizacional de la Empresa DAMPER Trujillo S.A.C, está basada en identificar cual es la influencia que tiene el comportamiento del personal, a través de distintas situaciones que afectan, condicionan los niveles de desempeño y satisfacción laboral.

Alvarado (2014) asume que no solamente es importante hablar de clima organizacional si no también preocuparse por la cultura organizacional. Las percepciones que tienen los colaboradores en su trabajo son en relación con el clima organizacional, tiene que ver con su entorno, la relación que hay con los altos directivos y el personal de cada área de la organización, cuando hablamos de cultura organizacional nos estamos refiriendo al estilo de vida que maneja cada organización. Una cultura experimenta cambios con el pasar del tiempo, pero eso depende de las condiciones externas e internas. Así mismo nos indica que el desarrollo organizacional viene a ser un esfuerzo arduo y planificado que realiza el gerente de los centros asistenciales para incrementar a mediano plazo los procesos de innovación – aprendizaje, mediante la creatividad y la participación democrática grupal, todos con un solo objetivo mejorar el clima laboral.

Vela y Zavaleta (2014) manifiestan que en el mundo de la globalización no solo hay cambios en la economía, sí que esto ha generado un cambio radical en el comportamiento de mercados. Hoy en día el cliente se encuentra con diferentes opciones de compra, es por tal motivo que se ha vuelve más exigente y siempre busca la mejor calidad del servicio o producto.

Dentro del mercado de telefónica y comunicaciones nos encontramos con cambios sumamente importantes. Ofreciendo algunos un mejor servicio al cliente ya que es de suma importancia para la imagen de la empresa. Dentro de la administración moderna nos habla del servicio personalizado, y no solamente del técnico.

Gómez, Incio y Odonnell (2011) expresan que Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación el puesto laboral tiene influencia en

el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Nivel Local

Esquivas y Tuesta (2012) exponen que calidad de servicio se entiende el conjunto de actividades que realizan a través de la interacción entre los clientes y colaboradores. Con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad. En la actualidad se asume desde la perspectiva de la organización, las estrategias y metas deben enfocarse en la satisfacción del cliente. Las compañías más eficientes desarrollan un modelo específico pensando en lo que significa dentro de su organización, cuales son los factores que contribuyen a la satisfacción total de los consumidores. Las buenas empresas contribuyen un modelo de los factores que a su criterio llevan a la satisfacción del cliente, entre los factores más importantes se encuentran: características del producto, la habilidad de los colaboradores para responder a las preguntas y necesidades del cliente.

Curay y Uzátegui (2012) opinan que desde tiempos remotos se ha entendido que la filosofía y las técnicas de calidad solo eran aplicables a empresas industriales. Pero desde siempre han existido organizaciones que se han distinguido de la competencia por una mejor política de servicios que los ha llevado a conseguir una ventaja diferencial en el mercado. Actualmente, por el alto nivel de vida que ha alcanzado la humanidad, los servicios se han desarrollado abarcando grandes esferas. Todos estos cambios llevan consigo un propósito de utilidad y eficiencia que obliga a la innovación y por ende a la innovación a la situación de aquello que ahora es más eficiente por aquello lo que era menos.

Bances y Terrones (2011) expresan que el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan

un mejoramiento del medio de trabajo. Para así alcanzar un aumento en sus actividades. En estos tiempos cambiantes en los que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos. Cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. El clima organizacional construye la personalidad de una organización y condiciona el comportamiento de un individuo.

Alvarado y Ríos (2011) expresan que el clima laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores. Siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima laboral repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima laboral influirá directamente sobre la gestión de la empresa, por tanto, en la satisfacción de sus clientes.

Antón y Rafael (2011) manifiestan que todo éxito depende primordialmente del clima organizacional que es un aspecto determinante para el desarrollo productivo tanto de las empresas y organizaciones en general, es tan importante como las ventas y ampliación de las mismas, en donde el no tener un buen uso de él puede afectar la buena marcha de las actividades y bienestar del personal en todos sus niveles, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado para su desempeño profesional.

Teniendo en cuenta todas estas definiciones hemos analizado que en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo los trabajadores se encuentran en un clima laboral tenso, ya que existen conflictos entre ellos, no son bien remunerados, no hay una buena comunicación, y la atención al cliente muchas veces no es la adecuada, debido a que el personal no está motivado ni en un ambiente agradable y cómodo. No existe un óptimo clima laboral, repercutiendo negativamente en el desempeño de los trabajadores y de la organización en general, los nuevos empleados que ingresan a trabajar muchas veces son conocidos de los altos directivos o por recomendación de algún conocido que trabaja en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. cuando se contrata a los nuevos colaboradores suelen llegar con muchos ánimos y con ciertas expectativas sobre la organización, sin embargo, todo este ánimo se viene abajo cuando se encuentra un clima laboral tenso donde hay mucha Burocracia. La atención al cliente muchas veces no es la adecuada ya que a los clientes no se les trata con amabilidad y no se les soluciona sus inquietudes y solicitudes a tiempo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima laboral, y atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?

1.3. Delimitación de la Investigación

La presente investigación se llevó a cabo en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo que se encuentra localizada en Elías Aguirre 248 Oficina N° 07 - Chiclayo, provincia de Chiclayo departamento de Lambayeque – Perú, y estará dirigida al personal de dicha institución, la cual tuvo una duración de 6 meses, dicha investigación fue realizada por las autoras.

1.4. Justificación e importancia

Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, es aquí donde se presenta las razones teóricas que ayudan a justificar por qué se está haciendo dicha investigación, donde se indica todos los estudios que brindara el objeto investigado. Cabe resaltar que en una investigación existe una justificación teórica cuando lo que se busca es la reflexión, debate académico sobre el conocimiento existente.

Analizar el clima laboral nos permitió estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las organizaciones exitosas que sustentan logros. Una de las debilidades de las organizaciones es el no considerar a los empleados, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se les proporcionan las herramientas básicas a sus empleados, para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente.

Desde el punto de vista teórico la investigación proporciono un análisis de como el clima laboral se relaciona con la atención al cliente, que ayudara a la organización a tener más en cuenta a sus colaboradores, para que así haya un clima laboral adecuado permitiéndole generar una adecuada atención al cliente y este se cuenta satisfecho con el servicio que se le brinda.

Justificación práctica

La investigación fue de gran importancia para la Sociedad de Beneficencia, ya que se dio a conocer la relación que tiene el clima laboral en la atención al cliente, para que así la empresa junto con la gerencia y el área de Recursos Humanos tomen medidas correctivas. Con el propósito de implementar métodos adecuados para mejorar el rendimiento del trabajador y así lograr elevar la buena atención al cliente.

La justificación práctica se realizó con los resultados del estudio, esta investigación ayudo a analizar la relación que existe entre clima laboral y atención al cliente para mejorar el clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Justificación social

Desde un punto de vista social se verán beneficiados tanto para el personal administrativo y trabajadores, así como los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo; ya que, el estudio va a permitir obtener información válida y confiable respecto a las variables de clima laboral y atención al cliente,

cómo estas se relacionan, de esta manera se planteará una propuesta que va a favorecer a la empresa y también a los clientes.

1.5. Limitaciones de la investigación

Por tratarse de una investigación Descriptiva – correlacional, el título de la tesis será: Clima laboral y su relación en la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo – 2016.

La presente investigación especifica el problema relacionado con el clima laboral y su relación en la atención al cliente, para que haya un ambiente adecuado en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, sin embargo, existen limitaciones.

Limitaciones de recursos: en esta limitación encontramos que hay poco apoyo por parte de los administradores para brindarnos información acerca del establecimiento, ya que se encontraban ocupados realizando sus labores, también que no se han hecho investigaciones de este tipo en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Otra limitación que se tuvo es que dos jurados no estuvieron muy de acuerdo con el título de mi investigación, por lo cual se tenía que cambiar, pero requiere de mucho tiempo para realizar dichos trámites.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016.

Objetivos específicos

Identificar el clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Analizar cómo es la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Relacionar el clima laboral con la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Proponer una metodología clima laboral para mejorar la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Nivel Internacional

Fuentes (2015) Comportamiento individual y clima organizacional de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos – Guatemala. La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos. Esta investigación realizada, es de tipo descriptivo, mediante la cual se ha pretendido considerar, el juicio sobre el comportamiento individual de los colaboradores, relacionado a la percepción que se tenga de la institución en la que laboran, esto a fin de considerar el clima organizacional generado, dicha investigación también se realizó para hacer un tipo de investigación donde el empleado pueda investigaciones sociales pues logra explicar la conducta humana. El instrumento empleado para este estudio consiste en una boleta de opinión, establecida por un cuestionario de 19 preguntas basadas en dos variables, con un número de diez indicadores para la primera variable y nueve para la segunda, instrumento que fue asesorado por tres profesionales en el área de psicología industrial. Como conclusión se estima que la investigación de campo denotó, la existencia de conflictos entre los colaboradores debido a la influencia individual que cada uno posee y su consecuencia en el entorno, por lo que es fundamental incorporar herramientas, que permitan tener indicadores sobre la institución para gestionar acciones que permitan insertar el comportamiento individual al clima organizacional.

Chang (2014) Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos – Guatemala. La presente investigación se realizó, por medio de la metodología científica y un enfoque de tipo descriptivo, plantea como objetivo general Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Por medio de las herramientas utilizadas para el efecto, emiten las conclusiones más importantes donde se indica que, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de

los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda de manera regular; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Williams (2013) estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia Pública - México. El objetivo del presente estudio es el conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal, la metodología utilizada es que se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe resaltar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Se utilizó un diseño mitológico Ex post facto transversal descriptivo y cuenta con el sustento de la psicología del comportamiento organizacional de Robbins (1999), como marco de referencia. Se concluyó que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema.

Auz y Polonia (2013) habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui – Ecuador. Se tuvo como objetivo general determinar cómo las habilidades sociales influyen en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general Rumiñahui en el año 2013. Para esta disertación se tomó como referente el método deductivo que permite partir de lo general a lo particular, es decir se utiliza varios conceptos de diferentes autores que aborden las Habilidades Sociales y Clima Laboral, con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada. También se utilizó el método inductivo en nuestra disertación a través de la aplicación del cuestionario individual, logrando así obtener resultados generales para interpretarlos y establecer la correlación entre la variable independiente y dependiente. Los métodos analítico y sintético permitieron analizar los resultados, generar conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos. Como conclusión de obtuvo que Los resultados estadísticos manifestaron que existe una correlación positiva moderada entre Clima Laboral y

Habilidades Sociales, lo que permite afirmar que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción del Clima Laboral positivo. Además, los profesionales se benefician de sus emociones porque éstas influirán de manera importante en la organización y en las relaciones interpersonales. Los datos arrojados en el cuestionario de habilidades sociales muestran un alto grado de desarrollo de dichas competencias, especialmente esto se hace evidente en las líneas de supervisión, el liderazgo emocionalmente inteligente es vital para crear un clima laboral que alimente a los colaboradores y les anime a dar todo de sí, reflejando un aumento de su rendimiento. Es decir, el clima laboral es creado por el líder, generando un clima de trabajo que conduce a los logros de los objetivos, al tener claridad en la visión y el nivel de trabajo de su grupo.

Duran, García y Gutiérrez (2013) Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Country Internacional Hotel - Colombia. Hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permite conocer mejor quiénes son sus clientes, ¿Quiénes entre ellos son sus clientes más rentables?, ¿Cómo se comportan y por qué?, ¿Qué necesitan?, ¿Qué desean?, ¿Cómo? y ¿Cuándo? En definitiva, las empresas deben conocer a sus clientes para establecer una relación duradera y rentable con ellos. Para el estudio, se utilizó una metodología descriptiva con un método analítico, se hicieron encuestas a clientes del hotel y se midió la percepción de estos, así como el análisis del sector hotelero mediante un análisis FODA y otros aspectos relevantes, la muestra está compuesta por 50 encuestas, Se encuestaron 25 clientes en el área de alojamiento y 25 personas en el área Banquetes y eventos. El estudio concluyó que existen fortalezas y debilidades respecto del análisis del cliente. Dado que las respuestas de los usuarios señalan que, si medianamente están a gusto con el servicio, pero que difieren de algunos aspectos de este. El 42% del encuestado contestó que era muy extenso el tiempo para ser atendidos en forma adecuada y ello genera una mala atención desde la perspectiva del tiempo y de la satisfacción del cliente, lo que implica molestias en los clientes y genera mal ambiente respecto de la atención. Solo el 29 % opinó que es justo. Se debe tener en cuenta que cuando se le entrega un servicio a un cliente, este lo toma como suyo y ya no se lo puede desmejorar el mismo servicio; Luego el servicio al cliente es, entonces, un conjunto de estrategias que diseña y pone

en práctica para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes, además en el servicio al cliente el desempeño es el producto, es lo que el cliente evalúa. Los múltiples trabajos desarrollados en el área del servicio al cliente en el sector turístico específicamente en los hoteles identifican los aspectos claves en la prestación de servicios, como la calidad, la comodidad de la instalaciones, el trato y soluciones ajustadas a la expectativas de cada cliente con el objeto de fidelizar en el marco de las estrategias de marketing y posibilitar la consolidación de los clientes actuales y la penetración a nuevos nichos de mercado.

Nivel Nacional

Urbina (2014) la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Corporación Norte S.A.C – Trujillo. El diseño de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo - transversal, así como los métodos: método deductivo, inductivo, analítico y sintético y las técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta. De los resultados obtenidos, podemos resaltar que los clientes perciben la calidad del servicio en general, como un servicio de calidad media, y que el nivel de satisfacción de los clientes se encuentra en un nivel medio también, además los atributos del servicio más importantes para los clientes, resultaron ser la fiabilidad seguida de la capacidad de respuesta. Estos resultados fueron la base para proponer acciones que permitan mejorar la satisfacción de los clientes. Por lo expuesto, se concluyó que la calidad de servicio sí influye favorablemente en la satisfacción de los clientes de la empresa; “Corporación Norte S.A.C”.

Tirado (2014) Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Se ha aplicado una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados; los resultados obtenidos han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefa Administrativa y la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones. Para contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación no experimental (se refiere a que no se aplica un estímulo a la muestra), el diseño transversal o transaccional (se refiere a la relación entre un conjunto de variables en un punto de tiempo) de tipo Explicativo - Correlacional (describen las relaciones entre dos o más variables en un momento dado). Al formular las conclusiones, la más

importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

Arrué (2014) análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014 - Iquitos. La presente tesis desarrolla un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental. Esta percepción de calidad incide en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Éste es un aspecto de gran significancia el cual tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de éste, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público. Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Subauste (2013) clima laboral en el área de atención de Emapa Cañete 2013 – San Vicente de Cañete. En la presente investigación se utilizó el método descriptivo estadístico y de análisis – síntesis, el tipo de investigación de presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado diseño no experimental – transversal. se concluyo que la existencia de un adecuado clima laboral repercutirá positivamente en el desempeño del trabajo y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por lo tanto, en la satisfacción de sus usuarios.

Márquez (2012) propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular – Lima. El presente trabajo de tesis tiene como objetivo dar solución a los problemas encontrados en la farmacia de una clínica particular, mediante el uso de la simulación con el software Arena. Métodos directos: La metodología empleada para medir la satisfacción es la encuesta, ya sea a través de entrevista personal o de un cuestionario escrito, Métodos indirectos: En estos no se pregunta directamente sobre la satisfacción con el servicio, sino que se deduce dicha información a través del análisis de otras fuentes. Se obtuvo como conclusiones que La empresa cuenta con un crecimiento anual de atenciones ambulatorias de casi 7%, teniendo como mayor presencia de pacientes en los meses de marzo, agosto y octubre. Por ello, se debe de tener en cuenta estos meses pico para establecer estrategias de atención y así mantener el mismo nivel de servicio. Se tiene que, aproximadamente, solo un 66% de los clientes que acuden al servicio de farmacia están satisfechos con este, por lo que se deben de tomar las medidas respectivas para que este porcentaje aumente a un 80% u 85%, porcentaje que la empresa fija como aceptable.

Nivel local

Chapuñay (2014) propuesta para mejorar el clima laboral en la corporación universal S.A.C. en la ciudad de Chiclayo. La metodología que se utilizo es una encuesta a cada uno de los trabajadores lo cual se hallaron diversas dificultades en el clima laboral que se vive en la empresa Para ello fue necesario aplicar el TEST Work Environment Scale (WES) a cada uno de los colaboradores de la Corporación Universal S.A.C. cuyos resultados midieron cada una de las dimensiones ya mencionadas. El tipo de estudio que se dio en la investigación fue descriptivo transversal ya que se analizó y a su vez se tomó en cuenta las percepciones de cada colaborador. Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente.

Martínez (2014) Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas. La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de evaluar la calidad de atención al cliente, para una entidad de micro

finanzas y sus respectivas agencias ubicadas en la ciudad de Chiclayo. La investigación se realizó mediante el método de cliente oculto, verificando la atención en las ventanillas de operaciones y mediante consultas directas con analistas de crédito. Para ello se hicieron 51 entrevistas bajo este sistema, simulando el proceso de atención como si se tratara de un cliente real. También se aplicaron 100 encuestas fuera de agencia para medir las percepciones de los clientes entorno a la calidad de atención en cada agencia. Los resultados indican que las mejores agencias de la entidad de microfinanzas son Real Plaza y Balta en la atención en créditos. Mientras que, para la atención en operaciones, las mejores fueron Real Plaza y Balta Principal. Sin embargo, hay mucho que mejorar en Moshoqueque (la agencia con menor calificación) y también hay aspectos por mejorar en algunas dimensiones en todas las agencias. Principalmente en materia de calidad de atención y el manejo de información sobre productos, así como la pro actividad en generar nuevos clientes o nuevas formas de servicio, que redunden en mayores ingresos o imagen de la entidad.

Baltazar y Chirinos (2014) Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013 – Chiclayo.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013; contando con una población de 92 trabajadores de ambos sexos con edades de 18 a 30 años. Para la medición del clima laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma (2004) y para la medición de la personalidad se empleó el “Cuestionario BFQ”, versión española (1995), obteniendo como principales resultados: existe relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental, y finalmente el clima laboral es percibido entre los colaboradores como favorable.

Vallejos y Velásquez (2012) diseño de un modelo de gestión por competencias para mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente del Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C en el distrito la Victoria – Chiclayo. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo, explicativo y propositivo, los métodos y técnicas de la investigación son: las encuestas, las entrevistas, la observación. se utilizo la fuente

primaria, que se obtendrá por medio de una investigación directa al objeto de estudio y cuya técnica será la encuesta, siendo un método descriptivo con el que se puede detectar, medir la calidad de servicio percibida por los clientes del Hospital Privado Juan Pablo II en áreas de contacto directo con el cliente. Se concluyó que la mayoría de los pacientes que son atendidos en el Hospital Privado Juan Pablo II no se realizan los esfuerzos necesarios para brindarles un buen servicio, probablemente debido a la falta de iniciativa y motivación del personal de contacto (Admisión e Informes).

Dávila y Tirado (2012) plan de habilidades sociales en la mejora del clima laboral de la I.E. Pedro Abel Labarthe Durand – Chiclayo. Se desarrolló un estudio de tipo descriptivo – positivo. El diseño de la investigación es no experimental transaccional – descriptivo (en un periodo de tiempo); los métodos y técnicas de la investigación son: cuantitativo, pues esta nos permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística; las técnicas de la investigación son cuestionario y encuesta. En la presente investigación se concluye que la I.E Pedro Abel Labarthe Durand actualmente no cuenta con un plan de habilidades sociales que ayuden a mejorar el clima laboral y disminuir los conflictos que pueda haber entre trabajadores ya que esto repercute en la productividad y satisfacción.

2.2. Estado de arte

Tabla: 2.2.1

Autor	Título	Descripción	Año
Hernández y Rojas	Clima laboral	El clima laboral, se refiere a tener un personal de trabajo altamente motivado, comprometido y productivo en las metas de la organización, obteniendo así un mejor desempeño de los colaboradores con la empresa.	2011
Williams	Clima laboral	Tener un clima laboral motivador, no ayuda a tener un grupo y equipo de trabajo que estará orientado únicamente en lograr los objetivos técnicos y productivos de la organización.	2013
Suárez, González y Pérez	Clima laboral	Uno de los mejores instrumentos que hoy en día podemos encontrar es la administración moderna que está enfocada en el logro de la eficiencia, que tiene como objetivo fundamental detectar y evaluar las causas que afectan distintas variables en el desempeño de los trabajadores.	2015

Blanco	Atención al cliente	Cuando tu ofreces un servicio personalizado eres capaz de cumplir con las expectativas de los usuarios. Es una gran responsabilidad que tienen los empleados ya que tienen contacto Directo con los clientes.	2008
Figuroa.	Atención al cliente	Por lo general los clientes se quedarán donde se sientan bien, son aceptadas y les ponen atención, por no decir donde ellos, se sientan felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial.	2009
Martínez, Silla y Ramos.	Atención al cliente	La calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de Proporcionar.	2014

Fuente: Elaboración propia

2.3. Bases teóricas científicas

2.3.1. Clima laboral

De acuerdo con Litwin y Stringer (1968), citado por Ramos (2012). Consideraron que los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización, es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste los trabajadores se ubicarán dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, tomando como referente su satisfacción y rendimiento laboral. El comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al ser unidas a la percepción que éste se hace de su mundo laboral al cual pertenece y a los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que forma parte, determinan en gran medida el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la empresa se refiere.

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, solo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por aplicar su naturaleza e intentar medirlo.

2.3.1.1. Dimensiones del Clima Laboral

Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Para poder alcanzar un clima laboral que nos permita llegar a tener disciplina, motivación y por consecuencia alcanzar los resultados planteados, es necesario evaluar nuestro entorno, expongo a continuación 9 características que deben ser “según expertos”, llevadas a la práctica para alcanzar una estabilidad en el clima laboral.

Estructura: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es la percepción que perciben los miembros de la organización con relación a las reglas, procedimientos, trámites y variedad de limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La forma en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

Responsabilidad (empowerment): Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es la percepción que tienen los trabajadores de cuando han realizado un trabajo bien hecho y que se lo merecen por sus logros obtenidos.

Desafío: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Son los retos y desafíos que imponen día a día las organizaciones. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Litwin y Stringer (1968), citado por Navarro (2012). Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.3.1.2. Características del clima laboral

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2001), citado por Quispe (2016). Menciona que el clima organizacional se caracteriza por: El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos graduales. Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de esta. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima. Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.3.1.3. Medición del clima laboral

De acuerdo con Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Las variables que atentan contra el mejoramiento de la productividad en la empresa son las siguientes.

El ausentismo: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Ya sea por diferentes causas, pueden ser justificado o injustificado. El ausentismo es más frecuente entre empleados en niveles inferiores que en los superiores.

Aumento de rotación externa: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Cuando los empleados se van de la empresa para trabajar en otra. Si es muy elevado puede ser que se deba al clima en la empresa, lo que no significa que a índices bajos exista un buen clima, ya que puede deberse –por ejemplo– a la situación laboral del país. El motivo de salida de los empleados puede saberse si se les hace una encuesta, antes de irse de la empresa.

Aumento de rotación interna: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Cuando los empleados se trasladan de un departamento a otro. Si el índice de la rotación interna aumenta, se debe pensar que probablemente haya disminuido la moral o la satisfacción de los trabajadores de varios departamentos o unidades, ya que pueden pensar que trasladándose a otro departamento o unidad se mejore “su situación”.

Aumento en las quejas de clientes: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Si existen muchas quejas por parte de los clientes, se tiende a pensar que es porque los empleados no están realizando bien su trabajo. Esto puede ser porque la moral de los empleados ha descendido.

Aumento en los accidentes laborales: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). El aumento de accidentes en la empresa también puede deberse a la baja moral de los empleados.

Productividad baja: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Al igual que en los casos anteriores, si la productividad baja puede deberse al clima organizacional, es decir, que la percepción de los empleados hacia la empresa repercute en el comportamiento de cada uno de ellos. Lo cual afecta a la productividad.

Falta de participación: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Si los empleados aportan usualmente sus sugerencias, ideas a la empresa, con creatividad e innovación, y dejan de participar en ello. Puede deberse al descenso de la moral de los trabajadores.

Conflictividad: Ordoñez (1997), citado por Quevedo (2003). Al igual que en los casos anteriores, cuando aumentan los conflictos en la empresa, ya sea mediante peleas, huelgas o quejas del sindicato si es que hubiera sindicato o de los empleados, es porque la moral de los empleados ha descendido.

2.3.1.4. Principales modelos utilizados en la medición del clima laboral.

Quevedo (2003). Existen numerosos cuestionarios para medir el clima en la empresa. Algunos son generales para cualquier tipo de organización, los cuales son más fáciles de conseguir. Otros son más elaborados, desarrollados para organizaciones particulares, los cuales son más difíciles de conseguir. Pero todos coinciden en el origen de estos.

Los estudios del clima, a los cuales se ha tenido acceso, se basan en las teorías de dos prestigiosos investigadores organizacionales de Rensis Likert y George Litwin.

Rensis Likert, luego de muchos años de investigación, propuso un sistema de gestión participativa, al cual también denomina Sistema IV.

Por otro lado, George Litwin, influido por la teoría de motivación de David McClelland, propuso un instrumento de medición de la percepción del clima organizacional acerca del liderazgo de la empresa y de las características de esta. Litwin, posteriormente, junto con el Dr. Stringer, propuso un cuestionario de medición del clima, el cual viene siendo utilizado actualmente en muchas empresas. Por la importancia de los estudios de ambos investigadores realizados en la actualidad, se estudiarán los modelos que proponen para medir el clima en la empresa. De esta manera, se entenderán los cuestionarios que se utilizan en la actualidad en la mayoría de las empresas.

A). Modelo de Litwin Y Stringer

Litwin y Stringer (1998), citado por Quevedo (2003). Identificaron la productividad relacionándola con los comportamientos asociados con las investigaciones de David McClelland propuso un modelo de motivación, el cual dividía las necesidades motivadoras en tres categorías: El poder, la afiliación y el logro.

La investigación de McClelland lo llevó a creer que la necesidad del logro es un motivo humano distintivo que puede distinguirse de los demás. McClelland sostiene que las personas con alto sentido del logro se arriesgan con metas difíciles, pero que saben que los van a poder alcanzar.

Este tipo de personas ven al dinero como una medida de actuación, no como seguridad económica.

Otra característica de estas personas es que, para ellos, les es importante la retroalimentación para ver si lo que hacen está bien, como logro personal, mas no como reconocimiento. También manifiesta McClelland que este tipo de personas, si bien es cierto son importantes para las organizaciones, no son eficaces cuando se trata de otros. Es decir, a veces les faltan habilidades humanas y tolerancia necesaria para ser gerentes eficaces en la empresa.

En síntesis, Litwin y Stringer tomaron el modelo de motivación de David McClelland como punto de partida para poder determinar la forma como ellos entendían el comportamiento en la empresa. Así, nace el modelo de Litwin y Stringer para el estudio del clima organizacional.

Modelo de Litwin y Stringer (1998), citado por Quevedo (2003).

Litwin y Stringer (1998), citado por Quevedo (2003). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es un filtro por el cual pasan, por ejemplo, la estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto, evaluando el clima se mide la forma cómo es percibida la organización. El clima impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa.

Litwin y Stringer proponen un marco teórico para estudiar el clima en una determinada empresa, postulando la existencia de nueve dimensiones, cada una relacionada con ciertas propiedades de la empresa. Las dimensiones que identifican son:

Estructura: Representa la percepción que tienen los empleados de la empresa por la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la organización pone énfasis en la burocracia.

Responsabilidad: Se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo. Si se le supervisa

todo lo que hacen, si deben consultar todo al jefe, etc. Sistema Organizacional Ambiente Organizacional Percibida Motivación productiva Comportamiento emergente Consecuencia para la Organización Tecnología Estructura Organizacional Estructura Social Liderazgo Prácticas de la Administración Procesos de Decisión Necesidades de los miembros Dimensiones de Clima Organizacional Logro Afiliación Poder Agresión Temor Actividades Interacción Sentimiento Productividad Satisfacción Rotación Ausentismo Accidentes Adaptación Innovación Reputación Interacción Retroalimentación.

Recompensa: Representa a la percepción de los empleados con respecto a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho.

Desafío: Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

Estándares: Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Representa a lo que perciben los empleados con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja.

Identidad: Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

B). Modelo de Likert

Luego de una extensa investigación, Likert (1998), citado por Quevedo (2003). Desarrolla un instrumento de medición del clima organizacional, que en un principio era proyectado a mostrar las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una empresa particular que a continuación estudiaremos. Pero, a medida que desarrollaba el instrumento, se dio cuenta de que dicho instrumento podía ser usado para conocer lo que los empleados percibían de la empresa. Así, empezó a ser usado como instrumento de medición del clima organizacional. Rensis Likert sostiene que en la percepción de los empleados acerca del clima, influyen tres tipos de variables, las cuales las denomina de la siguiente manera:

Variables causales: son variables independientes que incluyen a aquellas que sólo pueden ser cambiadas por la organización y por los directivos, en las que se incluyen estructura de la empresa, políticas y normas, toma de decisiones, estrategias, liderazgo, etc.

Variables intervinientes o de intervención: reflejan el estado interno de una empresa, como, por ejemplo, la motivación, las actitudes, la comunicación.

Variables finales: las cuales son dependientes de las dos anteriores, refiriéndose a los resultados obtenidos por la organización, como la productividad, costos, etc.

Likert, al describir las relaciones entre estas variables, menciona que las variables causales, tales como la estructura de la empresa y el comportamiento de los directivos influyen en la personalidad de los empleados de la empresa. Y tanto las variables causales como la personalidad de cada empleado influyen en la percepción del empleado. Las percepciones influyen, a su vez, en la concepción que cada empleado tenga de la tarea encomendada y el concepto que tenga de la empresa y de los objetivos de esta.

Las percepciones también influyen en las fuerzas que motivan a las personas, por ejemplo, comenta puede motivar a las personas ascender en su carrera profesional. Pero las fuerzas que motivan a las personas son influidas además por las actitudes de estos. Y a su vez las actitudes de los empleados son determinadas por sus expectativas y sus percepciones. Rensis Likert, en su cuestionario, considera ocho dimensiones que se mencionan a continuación, las cuales utiliza para medir el clima

organizacional a través de la medición de las variables antes mencionadas. Dichas dimensiones son las siguientes:

Estilo de Autoridad: Es la forma en que se aplica el poder dentro de la empresa.

Esquemas motivacionales: Método de motivación utilizado en la empresa.

Comunicación: Se refiere a la forma de comunicación en la empresa, si es poca o mucha, si es ascendente, descendente y/o lateral, además de los estilos de comunicación.

Proceso de influencia: Métodos utilizados en la empresa para obtener adhesión a las metas, objetivos en la organización.

Proceso de toma de decisiones: Forma del proceso de decisión, criterios de decisión y distribución de las tareas relacionadas con la toma de decisiones y de ejecución.

Proceso de Planificación: Modos de determinar los objetivos y los pasos para lograrlos.

Proceso de control: Formas en que el control se distribuye y se realiza en la empresa.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Métodos utilizados para medir los objetivos y grados de adecuación percibidos entre los objetivos así definidos y lo deseado.

Con respecto a los resultados de la medición del clima, Likert los compara con los cuatro tipos de sistemas de gestión, los cuales se mencionan a continuación:

Sistema I: Autoritario Se caracteriza porque la dirección no tiene confianza en sus empleados, ya que las decisiones son tomadas en los niveles altos de la empresa y se distribuyen siguiendo una línea formal. Los empleados deben trabajar dentro de un clima de desconfianza, temor de castigos y amenazas, de inseguridad. La comunicación sólo es en forma descendente en donde el empleado recibe órdenes o instrucciones específicas; no hay trabajo en equipo.

Sistema II: Paternalista Este es un sistema organizacional en el que la mayor parte de decisiones son tomadas en los niveles superiores de la empresa; algunas se toman en los niveles inferiores. También en este tipo de sistema se centraliza el control,

pero hay una mayor delegación que en el caso anterior. El clima que caracteriza a este sistema se basa en relaciones de confianza condescendiente, de confianza “maestro esclavo”, desde los niveles más altos hasta los inferiores y de relaciones de dependencia en sentido contrario. La percepción que tienen los empleados parece ser estable, y sus necesidades parecen estar cubiertas, mientras respeten las reglas de juego establecidas en la empresa.

Sistema III: Consultivo Es aquel en el que existe mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones, pero aun los directivos no tienen completa confianza en sus empleados. Es decir, las decisiones generalmente se toman en los niveles superiores, pero se permite, a los empleados de niveles medios e inferiores, que tomen decisiones más específicas. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se trata de resolver necesidades de prestigio y de estima.

Sistema IV: Participativo Este es el óptimo sistema de gestión. Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones es descentralizado; está distribuido en toda la empresa. Los directivos tienen completa confianza en sus empleados.

La comunicación ya no sólo es descendente, sino también ascendente y lateral. En este tipo de sistema organizacional, prima la confianza, la identificación con la empresa. Los empleados están motivados por la participación.

Existe una relación de amistad y de confianza entre los directivos y los empleados. A este sistema participativo, Rensis Likert lo considera como el sistema que promueve la formación de grupos altamente eficaces.

Manifiesta que este cuarto sistema es el ideal para una organización orientada a la persona y a los beneficios. Likert también manifiesta que se obtendrá el beneficio completo, si se realizan mediciones periódicas, ya que con él se obtiene un constante flujo de información con respecto al comportamiento y resultados, para así planificar otra vez.

2.3.1.5. Factores del clima laboral

Autorrealización: Palma (2004) apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional

contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son: Existen oportunidades de progresar en la institución, las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

Involucramiento Laboral: Palma (2004) identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Supervisión: Palma (2004) apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son: El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, la evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.

Comunicación: Palma (2004) percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de esta. Ejemplo de ítems en esta área son: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, la institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Condiciones Laborales: Palma (2004) reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son: La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

2.3.1.6. Aspectos teóricos de clima laboral

Teoría de los sistemas

Gibson, Inancevich, Donnelly y Konopaske (2013) la teoría de los sistemas nos permite descubrir el comportamiento interno y externo de las organizaciones: internamente podemos ver cómo y por qué la gente dentro de las organizaciones desempeña sus tareas individuales y de grupo; en forma externa podemos evaluar las transacciones de las organizaciones con otras organizaciones.

Teoría X y Teoría Y

Douglas McGregor citado por Hellriegel y Slocum (1998) fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas, denominó a la teoría X como un estilo de liderazgo en el que los líderes indican a los subordinados que se espera de ellos, los instruyen en el desempeño de sus labores, inciden en que cumplan ciertos estándares y se cercioren de que todos sepan quién es el jefe.

En cuanto la teoría Y es un estilo de liderazgo en el que los líderes consultan a sus subordinados, les piden opiniones y les alientan a participar en la planeación y toma de decisiones.

Teoría de la Motivación-Higiene

Fue propuesta por Frederick Herzberg (1968), citado por Gibson, Inancevich, Donnelly y Konopaske (2013) basándose en la certeza que la relación entre un individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito/fracaso del individuo, este psicólogo investigó la pregunta ¿Qué quiere las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores.

Factores motivadores: Frederick Herzberg (1968), citado por Gibson, Inancevich, Donnelly y Konopaske (2013) que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.

Factores de higiene: Frederick Herzberg (1968), citado por Gibson, Inancevich, Donnelly y Konopaske (2013) incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza.

Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en 84 el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos.

2.3.2. Atención al cliente

Blanco (2008) la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor son dos conceptos diferentes, pero infinitamente relacionados. Si una mayor calidad de servicios incrementa la satisfacción del cliente, y si aceptamos que el objetivo último de la atención al cliente es desarrollar, mantener e incrementar la satisfacción de este, podemos pensar que aquella debe ser encuadrada dentro de los parámetros de la gestión de calidad de una empresa.

Por otra parte, Bureau (2010) En cuanto la importancia que se le da al cliente, es misión de la alta dirección asegurarse de que los requisitos de los clientes se cumplan con el pronóstico de aumentar la satisfacción de los mismos.

2.3.2.1. Niveles de progreso a la atención al cliente

Nivel de dimensión: Muller (2003) la Administración (en particular en los niveles ejecutivos) se entusiasma con la posibilidad de establecer un proceso por medio del cual mejoran la calidad y la eficiencia. En el centro de este entusiasmo se encuentra la creencia de que los costos declinaran, aumentara la satisfacción de los clientes y la organización será un mejor lugar para trabajar. El despliegue de las políticas, término que se emplea para describir la selección de aspectos y objetivos en los cuales concentrar el esfuerzo de mejora, va desde arriba hacia abajo. Se fomenta la solución de problemas en equipo, por lo general siguiendo algún procedimiento de pasos bajo la dirección de un instructor capacitado.

Nivel de sostenimiento: Muller (2003) las organizaciones sostienen la orientación hacia la mejora continua, pero trabajan más duro al encontrar los aspectos y oportunidades que tienen significado para toda la organización. La administración continúa seleccionando los iniciativas de mejora, pero debido a la crecía de los trabajadores para contribuir, la formación de los equipos de acción se convirtió en un procedimiento normal.

Nivel de continuidad: Muller (2003) el proceso de mejora se institucionaliza, el despliegue de políticas se desplaza en ambas direcciones, y la función de dirección supone más consejo y asesoría de lo que antes hubo. La necesidad de capacitación se deja de cuestionar y se resarce a base de recompensa, simplemente se hace en todas las áreas.

2.3.2.2. Características de la atención al cliente

Asertividad: Muller (2003) los empleados están disponibles cuando se les requiere, son amigables con los clientes. Ya sea que el contacto sea personal o por enlaces electrónicos; los clientes reciben la sensación de que podrían ponerse en contacto con una persona responsable cuando lo requieran. Las personas adecuadas realizan el seguimiento en el menor tiempo posible y la frecuencia del contacto se iguala con la necesidad.

Competencia: Muller (2003) los empleados poseen las habilidades y conocimientos necesarios y son proactivos en la demostración de estos al cliente. El personal tiene experiencia y asume la responsabilidad por las satisfacciones efectivas de los clientes. Los negocios se llevan a cabo de forma organizada y profesional. La presencia interna está disponible para apoyar el proceso de mejora continua o para comunicarse con los clientes.

Actitud: Muller (2003) el personal demuestra una actitud positiva y flexible, con un compromiso para mejorar en forma continua. Quieren ayudar, poseen un espíritu de poder hacer las cosas, actúan con un sentido de urgencia por la importancia del cliente, son corteses, cooperativos y entusiastas. El cliente recibe el sentimiento de que los problemas recibirán cuidado personal y atención prioritaria.

Comunicación: Muller (2003) los empleados tienen un sentimiento interno de que el cliente deberá estar bien informado necesaria para sostener una relación superior. Los cambios que afectan la relación de negocios (políticas, procedimientos, organización, servicios nuevos) se comparten con los clientes.

Credibilidad: Muller (2003) los empleados demuestran un aura de credibilidad, integridad y son dignos de confianza. Los servicios que realiza que realizan cumplen los requisitos del cliente según los verifican revisiones periódicas. El personal se comporta en forma consistente de una manera ética, las prácticas comerciales inspiran confianza.

Aspectos/innovación: Muller (2003) la firma se encuentra en la ventaja de liderazgo en la introducción de nuevos servicios que son proactivos, amigables con los clientes y dan como resultado una mayor satisfacción y tiempos de ciclos más reducidos. Las mejoras anuales son parte de las prácticas estándar.

Capacidad de respuesta: Muller (2003) los empleados se caracterizan por su deseo de proporcionar servicio a los clientes. Las quejas se resuelven en forma efectiva y rápida. Los clientes poseen un sentimiento de tratamiento justo y resolución minuciosa de los asuntos y problemas. Las solicitudes de información se manejan en forma oportuna.

Resultados tangibles: Muller (2003) la firma es notoria por la evidencia física de servicios que se documenta y disemina. Todos los empleados son capaces de articular soluciones efectivas a las necesidades específicas de los clientes. Los servicios que se proporcionan se equiparan con los compromisos que se hacen con los clientes. La mejor calidad se mide y el reconocimiento se conecta en forma clara con el progreso.

2.4. Definición de términos básicos

Ambiente de trabajo: Bureau (2010) uno de los factores físicos y humanos presentes en el ámbito laboral, explicando que es la organización quien debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo.

Cliente: Bureau (2010) es un consumidor actual o potencial que demanda de productos o servicios para así poder satisfacer sus necesidades.

Cliente externo: Vargas y Aldama (2006) son todo tipo de personas que se encuentran fuera de la organización.

son las que reciben, utilizan o se benefician con lo que la organización comercializa.

Cliente interno: Vargas y Aldama (2006) es la persona que utiliza, recibe o se beneficia con la producción de nuestro trabajo, que se encuentra dentro de la misma organización.

Clima: James y James (1997), Citado por Hernández y Rojas (2011). nos indican que el clima psicológico tiene que ver con la percepción individual del empleado, del impacto psicológico que crea el ambiente de trabajo con relación a la comodidad de los demás, nos dice también que cuando los empleados de un área de trabajo particular se encuentran de acuerdo en relación a sus percepciones del ambiente de trabajo, dichas percepciones compartidas se relacionan para así poder describir el clima organizacional.

Comportamiento organizacional: Gibson, Invancevich, Donnelly y Konopaske (2013) es un campo de estudio encontrado en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas que nos ayudan a aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones de los individuos, si su trabajo lo desarrollan en grupos dentro de la organización, también para estudiar los efectos que se encuentran en el ambiente de la organización. Recursos Humanos, Visión, Misión, Objetivos, Estrategias.

Comunicación con el cliente: Bureau (2010) impredecible, porque la organización es obligada a conocer todas las necesidades de sus clientes. Del mismo modo debe interesarse por saber de los productos o servicios que ya circulan por el mercado.

Comunicación interna: Bureau (2010) tarea sumamente importante de la alta dirección, ya que tiene que crear un buen sistema de comunicación interna para que así todos los miembros de las organizaciones conozcan las políticas, los requisitos y los objetivos de calidad.

Cultura: Muller (2003) son un conjunto de valores y manifestaciones creada por una sociedad, que tiene que ver con su flokllore, costumbres, música, obra literaria, vestido, comida, etc.

Cultura Burocrática: Gibson, Invancevich, Donnelly, y Konopaske (2013) tiene que ver con el cumplimiento de las reglas, políticas, procedimientos, cadena de mano y toma de decisiones centralizada, que existen dentro de la organización.

Cultura del servicio: Vargas y Aldama (2006) manera de hacer las cosas que se valora enormemente la calidad de servicio que se le brinda al cliente y así cumple una función extraordinaria que tiene que ver con el éxito de la empresa.

Cultura organizacional: Muller (2003) sumamente importantes ya que son valores que prevalecen en el personal de una empresa, los diversos sistemas de dirección, de trabajo y de control. Se encuentran situados con la forma en que se debe hacer las cosas, actitudes que debe tener el personal, su forma de vestir, el modo de hablar, el carisma, su comportamiento, las leyendas, rituales, tradiciones, sus metas, los símbolos, etc. La cultura organizacional no predice el ciclo de vida de un empleado.

El individuo: Gibson, Invancevich, Donnelly y Konopaske (2013) esfuerzo individual que realiza cada trabajador, ya que es la base del desempeño organizacional. Relacionada con el comportamiento individual, por lo tanto, es imprescindible para una administración eficaz.

Empatía: Bureau (2010) es la capacidad que tiene los individuos para ponerse en el lugar de los demás, entendiendo los sentimientos y necesidades tanto expresadas como ocultas y así poder satisfacerlas plenamente.

Infraestructura: Bureau (2010) la organización debe poseer una infraestructura necesaria para lograr la conformidad del cliente y de los empleados.

Motivación individual: Gibson, Invancevich, Donnelly, y Konopaske (2013) la motivación es la parte fundamental para el trabajador, ya que de esa forma interactúa de una manera muy favorable para la organización.

Recompensas: Gibson, Invancevich, Donnelly y Konopaske (2013) es un incentivo muy poderoso ya que influye en el desempeño individual de los trabajadores, la alta dirección puede utilizar recompensas y así incrementar el desempeño o atraer a los empleados completamente a la organización.

Responsabilidad y autoridad: Bureau (2010) cuando se estén realizando las actividades de la organización de una manera adecuada como las responsabilidades y los órganos de autoridad deben estar perfectamente definidos. Es por ello que la alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Servicio: Vargas y Aldama (2006) son actividades, actos o hechos alejados o secuencia de actos de los trabajadores, de duración y localización definida, que se realizan gracias a medios humanos y materiales. Dichos servicios están puestos a disposición de los clientes.

Toma de decisiones: Gibson, Invancevich, Donnelly y Konopaske (2013) la toma de decisiones en la empresa tiene mucho que ver con la selección de metas apropiadas, del mismo modo con de la identificación de los medios para lograrlos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva: Azañero (2016) nos dice que es aquel tipo de investigación que informa las características de las personas, lugares u objetos de existencia actual. Este tipo de investigación orienta al conocimiento de una realidad como se presenta en un espacio temporal determinado.

Correlacional: Azañero (2016) es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más variables.

3.1.2. Diseño de la investigación

No experimental: Azañero (2016) es aquella que se realiza sin manejar intencionalmente las variables, es decir, en este tipo de diseño de investigación no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar el fenómeno tal como se presenta en su realidad para luego analizarlo.

Trasversal: Azañero (2016) en este diseño de investigación se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Esquema:



Donde:

M = muestra

O = observación

P = problema de la investigación

P= Propuesta

3.2. Población y muestra

Población: Está conformada por los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo; es decir son 70 trabajadores.

Muestra: Debido a que se trata de una población muy pequeña la misma se considerara para formar la muestra en estudio.

Tabla: 3.3.1

Organización	Sociedad de Beneficencia de Chiclayo
Población	70
Muestra	70
Total	70

Fuente: Elaboración propia

3.3. Hipótesis

H O: Existe relación entre el clima laboral y la atención al cliente del personal la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

H 1: No existe relación del clima laboral en la atención al cliente del personal de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

3.4. Variables

X= Clima Laboral (causa)

Y= Atención al Cliente (efecto)

3.5. Operacionalización

3.5.1. Definición operacional

Variable Independiente: Clima laboral

Federico Gan (2007), citado por García, Escalante y Quiroga (2012), El clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan: Que es externo al individuo, lo que lo rodea y existe en la realidad organizacional. Este clima está relacionado con la motivación en el empleo debido a que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores pues al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera a los estímulos y colaboran con sus superiores para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización y de esta manera puedan alcanzar con una mayor facilidad la realización de metas comunes.

Variable Dependiente: Atención al cliente

Tschohl (2008) El servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es “vender” puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más, uno de los mayores problemas que existe en el área de servicio es la poca disposición de los directivos para concebir esta área como una estrategia más de marketing. Demasiados lo ven nada más como una estrategia posventa; es decir, algo que se relaciona con una venta ya realizada no con las ventas que se generan en el futuro.

Tabla: 3.5.1.1 Operacionalización

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima laboral Federico (2007), citado por García, Escalante y Quiroga (2012)	Cooperación	Motivación	¿Cuándo usted ingreso a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo se sintió bienvenido? ¿Al unirme a la sociedad de beneficencia de Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo a la función que realizo?	Encuesta
		Comunicación	¿Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia? ¿Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales? ¿Mi jefe es claro y especifico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco? ¿Mi jefe es claro y especifico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco?	
	Estructura	Estándares	¿Usted está de acuerdo con las políticas establecidas En la sociedad de beneficencia de Chiclayo?	
		Recursos Materiales	¿Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	
	Relaciones	Ambiente Laboral	¿En la sociedad de beneficencia de Chiclayo existe Un buen ambiente laboral? ¿Mantiene una comunicación con sus compañeros de trabajo? ¿Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores? ¿Su trabajo es reconocido y valorado?	

	Opiniones	¿Expresa usted sus opiniones ante sus jefes?
Conflictos	Igualdad	¿Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo?
	Trasparencia	¿Los trámites de la sociedad de beneficencia de Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente?
	Involucramiento	¿Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses?
	Autonomía en la Toma de decisiones	¿Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad consultar a su jefe?
Responsabilidad	Tareas asignadas	¿Cumple usted con sus labores en el tiempo asignado?
	Desafío	¿Su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas?
Recompensas	Capacitación	¿Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?
	Incentivos	¿La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo cuenta con incentivos laborales?
	Salarios	¿Está de acuerdo usted con su salario que recibe?

Fuente: elaboración propia

Tabla: 3.5.1.2

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Atención al cliente Tschoht (2008)	Actitud	Interrelación	¿Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	Encuesta
		Interés en los clientes	¿Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	
	Comunicación	Clara	¿Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	
		Orientación	¿Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos y técnicas e instrumentos de recolección de datos

Inductivo – deductivo: el método inductivo – deductivo, de acuerdo a Bernal (2010), tipo de método que sirve para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sean de carácter generales, aunque es deductivo en un sentido (consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) en tal sentido este método nos servirá para poder llegar a las conclusiones.

Técnicas

Encuesta: con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos la encuesta, de acuerdo a Sandoval (2016), es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información respecto a opiniones, sugerencias, etc. De los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario de 25 preguntas, de acuerdo a Azañedo (2016), es un instrumento formulado por un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos con la finalidad de obtener información necesaria para la elaboración de una determinada investigación.

3.7. Procedimientos para le recolección de datos

Para la recolección de datos en el desarrollo de investigación de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, se realizó considerando una secuencia de pasos en forma ordenada el mismo que detallamos a continuación:

Se realizó una encuesta para 70 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Se pasó a tabular los datos y el análisis e interpretación de resultados obtenidos.

Se concluyó dando las observaciones respectivas.

3.8. Análisis estadístico

Para el procesamiento de la información se utilizó una computadora. Todas las fichas de recolección de datos archivadas apropiadamente. Los datos fueron transferidos a una base de datos electrónica. Para las pruebas estadísticas y análisis de resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20.0, para demostrar los objetivos se utilizará estadística descriptiva expresada en tablas de frecuencia.

3.9. Principios éticos

Tabla: 3.9.1

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

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 en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

3.10. Criterios de rigor científicos

Tabla: 3.10.1

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: <ol style="list-style-type: none"> (a) Empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

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.

Relevancia

Permitió él logró de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables

3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el
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 en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>*

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 4.1

Género de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	36	51.4	51.4	51.4
	Masculino	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Género de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

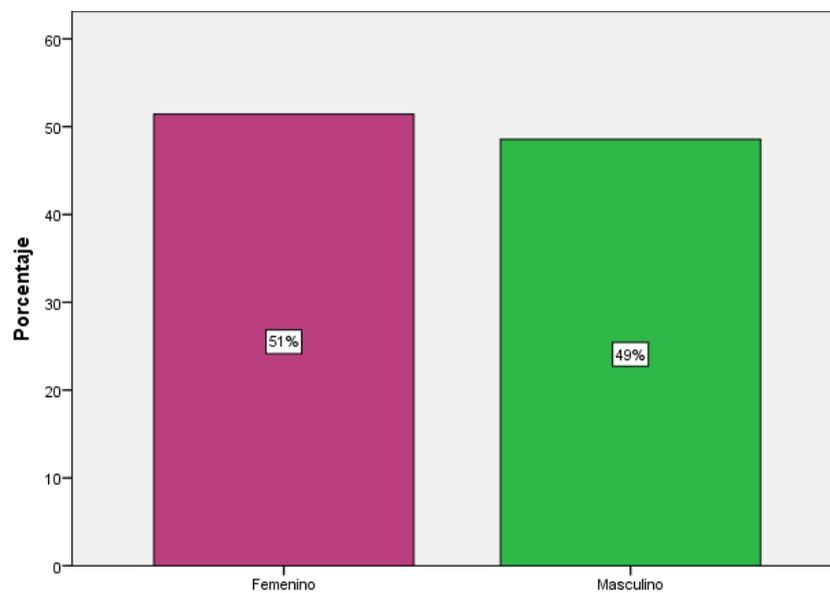


Figura 4.1: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 51% de los trabajadores encuestados son del sexo femenino, y un 49% son del sexo masculino.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.2

Edad de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	11	15.7	15.7
	Entre 26 y 35 años	14	20.0	35.7
	Entre 36 y 45 años	17	24.3	60.0
	Entre 46 y 55 años	20	28.6	88.6
	Más de 56 años	8	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

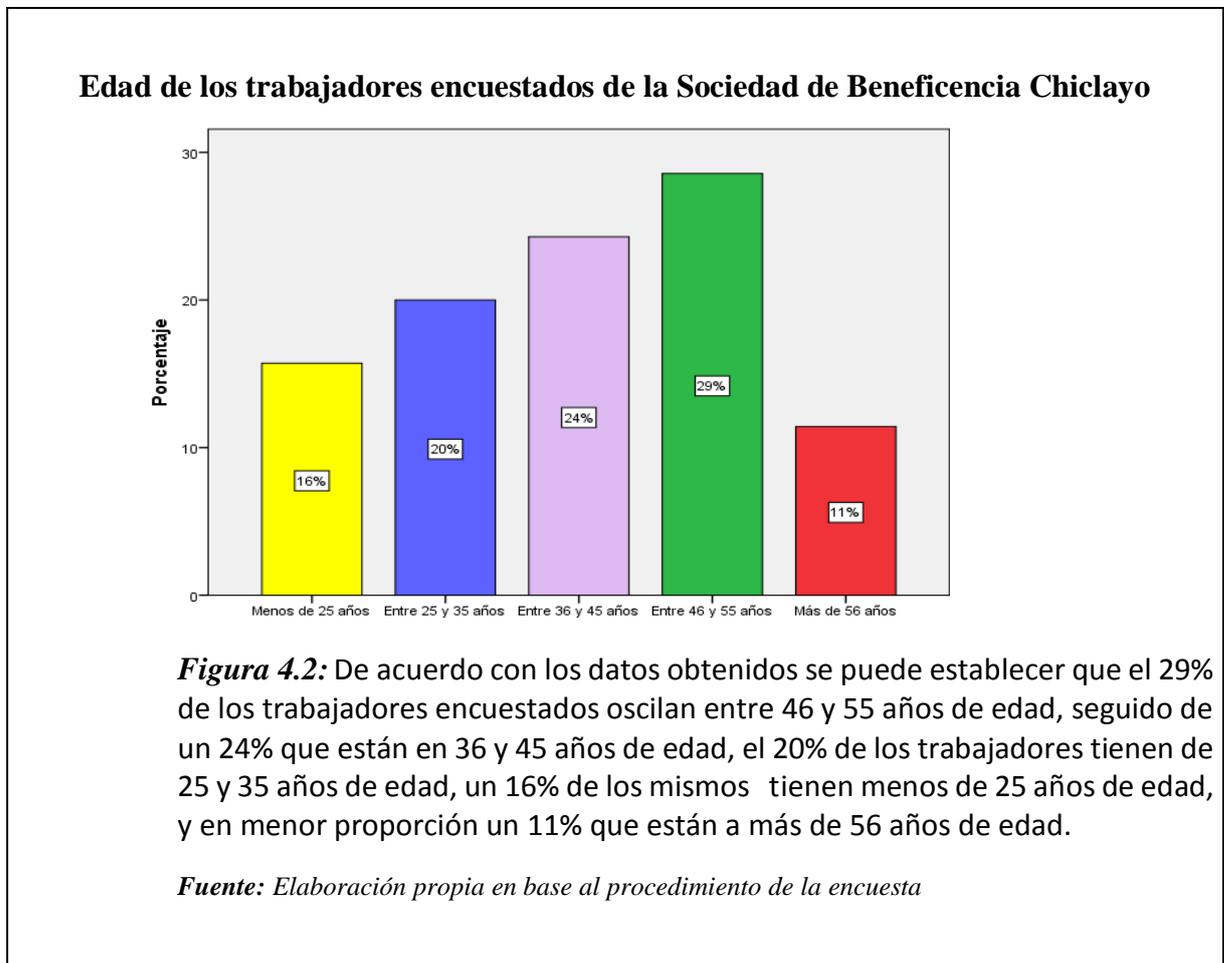


Tabla 4.3

Antigüedad laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 2 años o menos	10	14.3	14.3
	De 3 a 5 años	12	17.1	31.4
	De 6 a 10 años	15	21.4	52.9
	De 11 a 15 años	20	28.6	81.4
	Más de 15 años	13	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Antigüedad laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

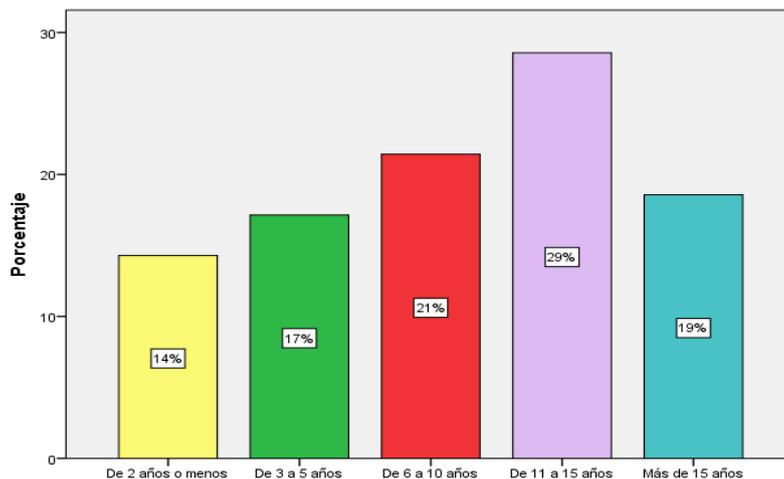


Figura 4.3: de acuerdo con los datos que nos arroja la encuesta se puede establecer que un 29% de los trabajadores encuestados son personas que laboran de 11 a 15 años de antigüedad laboral, seguido de un 21% que se encuentran laborando de 6 a 10 años de antigüedad laboral, un 19% está más de 15 años de antigüedad laboral, el 17% están entre 3 a 5 años de antigüedad laboral y el 14% están de 2 años a menos de antigüedad laboral.

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

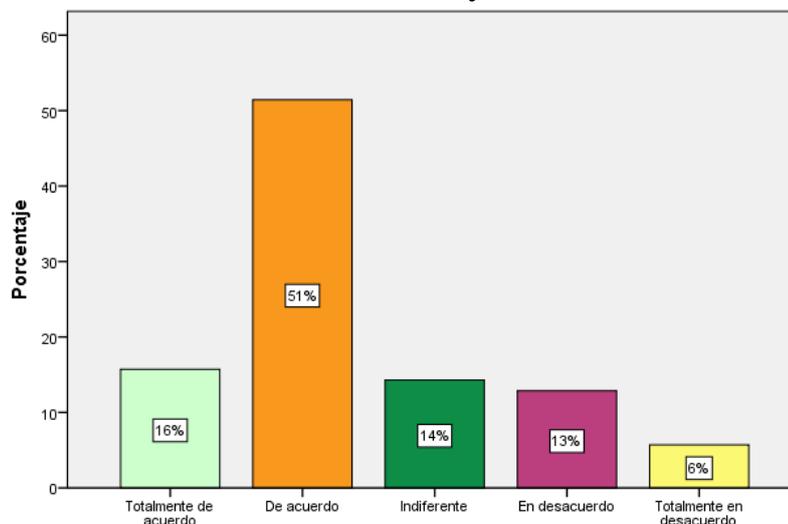
Tabla 4.4

Se sintió bienvenido cuando ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	15.7	15.7	15.7
De acuerdo	36	51.4	51.4	67.1
Indiferente	10	14.3	14.3	81.4
En desacuerdo	9	12.9	12.9	94.3
Totalmente en desacuerdo	4	5.7	5.7	100.0
Válido				
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Se sintió bienvenido cuando ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo



Grafica 4.4: De acuerdo con los trabajadores encuestados se puede establecer que el 51% está de acuerdo en que, si recibieron una bienvenida al momento de ingresar a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, seguido de un 16% que está totalmente de acuerdo, por otra parte, un 14% nos dice que es indiferente ante la bienvenida que recibió cuando ingreso a laborar, un 13% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

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

Tabla 4.5

Recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	8	11.4%	11.4	11.4
De acuerdo	30	42.9%	42.9	54.3
Indiferente	15	21.4%	21.4	75.7
En desacuerdo	14	20.0%	20.0	95.7
Totalmente en desacuerdo	3	4.3%	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

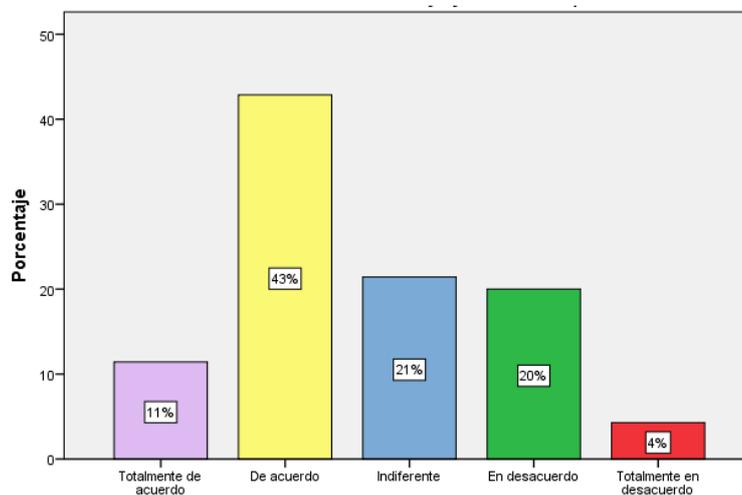


Figura 4.5: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 43% de los encuestados considera que está de acuerdo en que, si recibió suficiente información sobre su área de trabajo, el 21% de los trabajadores se muestra indiferente, seguido de un 20% que está en desacuerdo, el 11% está totalmente de acuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.6

Su capacidad profesional es de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas en las Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	43	61.4	61.4	61.4
De acuerdo	22	31.4	31.4	92.9
Válido Indiferente	1	1.4	1.4	94.3
En desacuerdo	4	5.7	5.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Su capacidad profesional es de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas en las Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

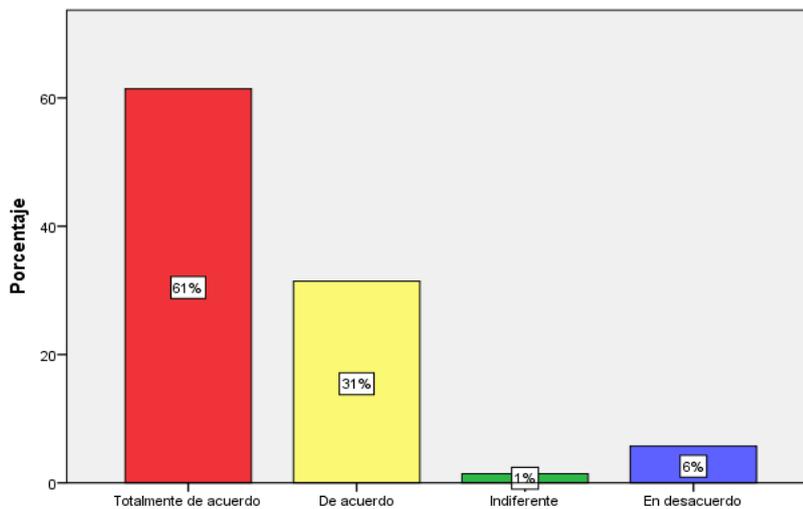


Figura 4.6: De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 61% de los trabajadores encuestados considera que está totalmente de acuerdo que las tareas y responsabilidades asignadas son de acuerdo a su capacidad profesional, seguido de un 31% que se encuentra de acuerdo, el 6% de los encuestados está en desacuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas según su capacidad profesional, en menor porcentaje podemos observar con el 1% que se encuentra indiferente ante dicha interrogante.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.7

La información con la que cuenta es necesaria para realizar su trabajo con excelencia en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	30.0	30.0	30.0
De acuerdo	39	55.7	55.7	85.7
Válido Indiferente	3	4.3	4.3	90.0
En desacuerdo	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

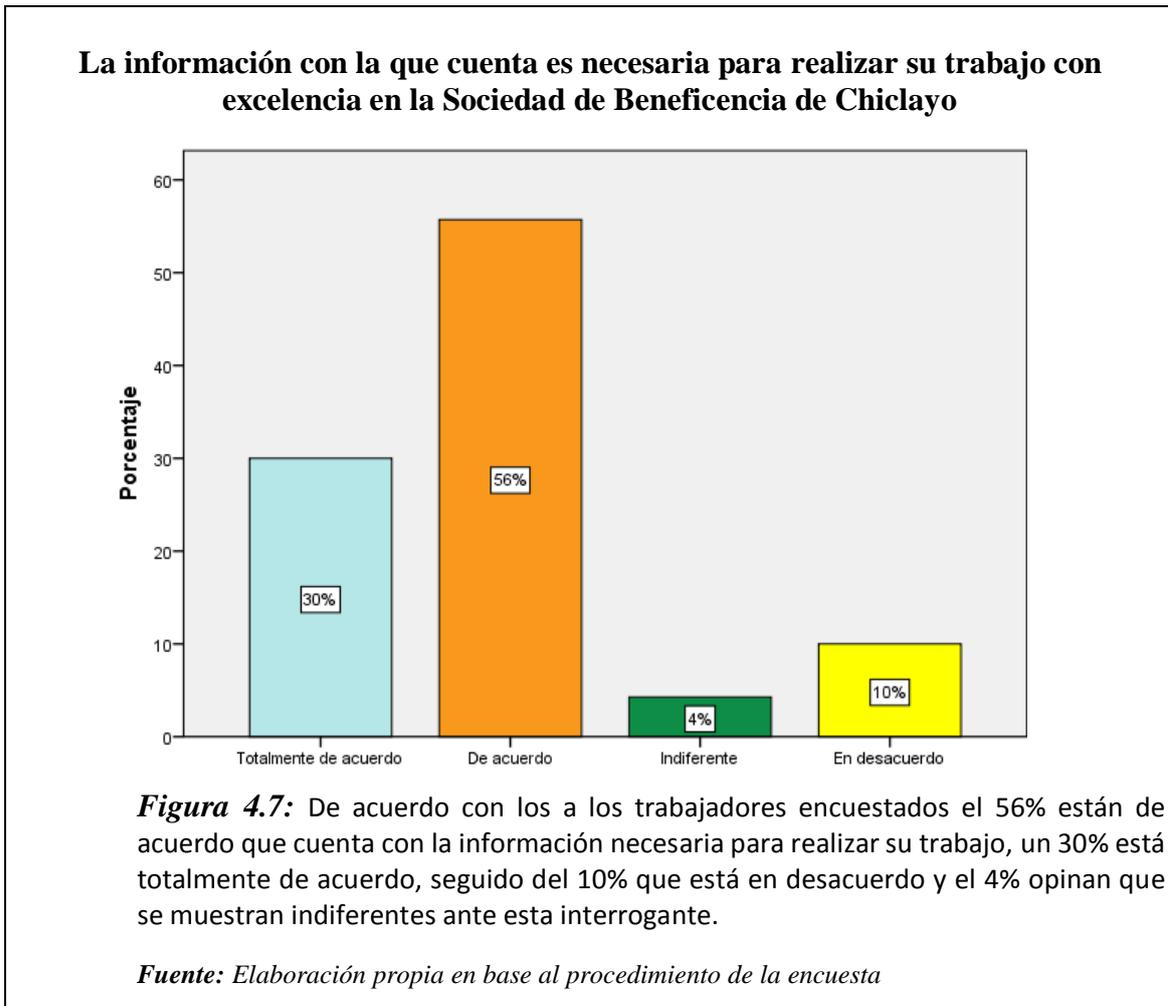


Tabla 4.8

Tiene en claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	45.7%	45.7
	De acuerdo	36	51.4%	97.1
	En desacuerdo	2	2.9%	100.0
	Total	70	100.0	100.0

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

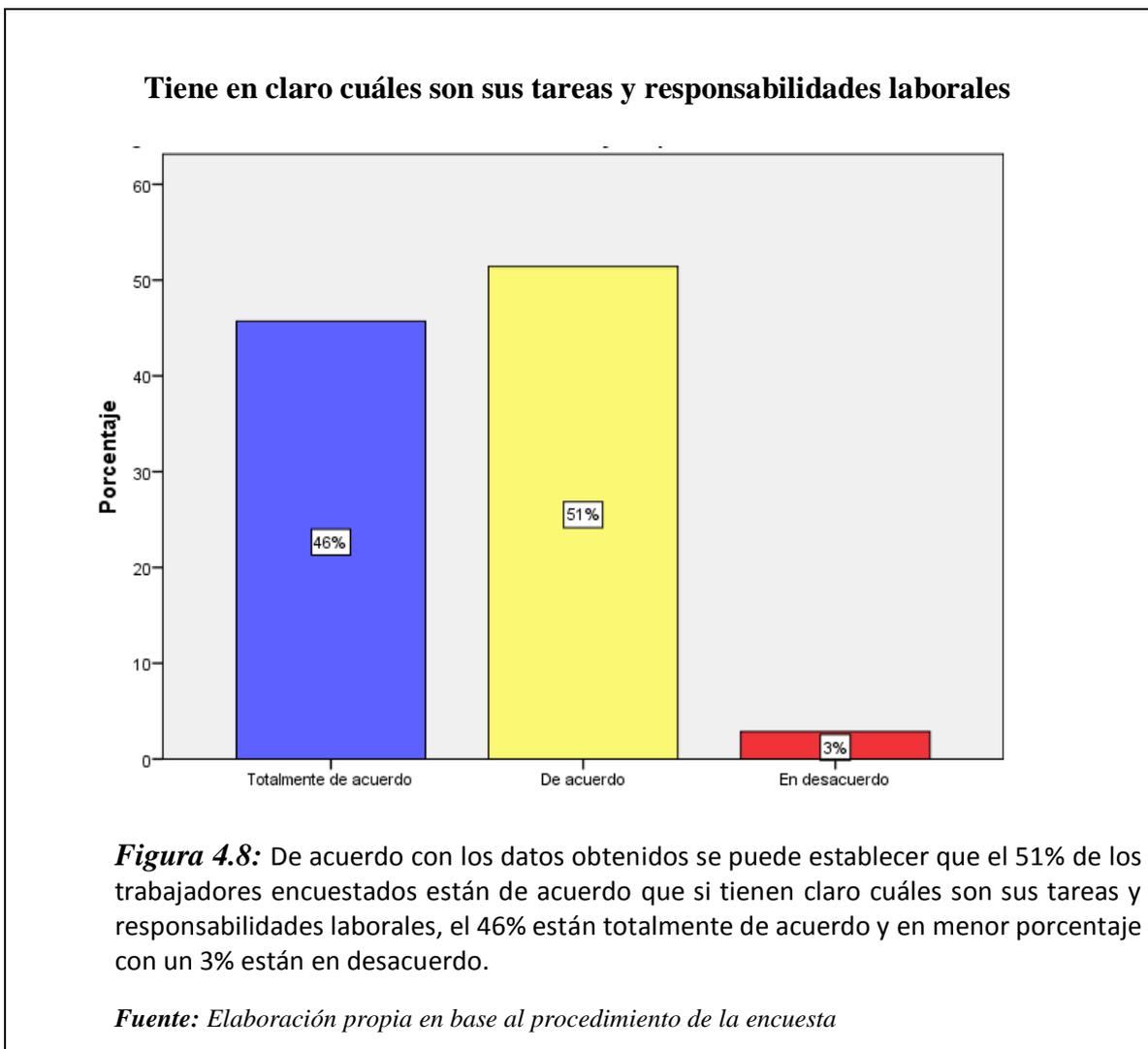


Tabla 4.9

Situación del ambiente laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	4.3	4.3	4.3
	De acuerdo	45	64.3	64.3	68.6
	Indiferente	11	15.7	15.7	84.3
	En desacuerdo	9	12.9	12.9	97.1
	Totalmente en desacuerdo	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

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

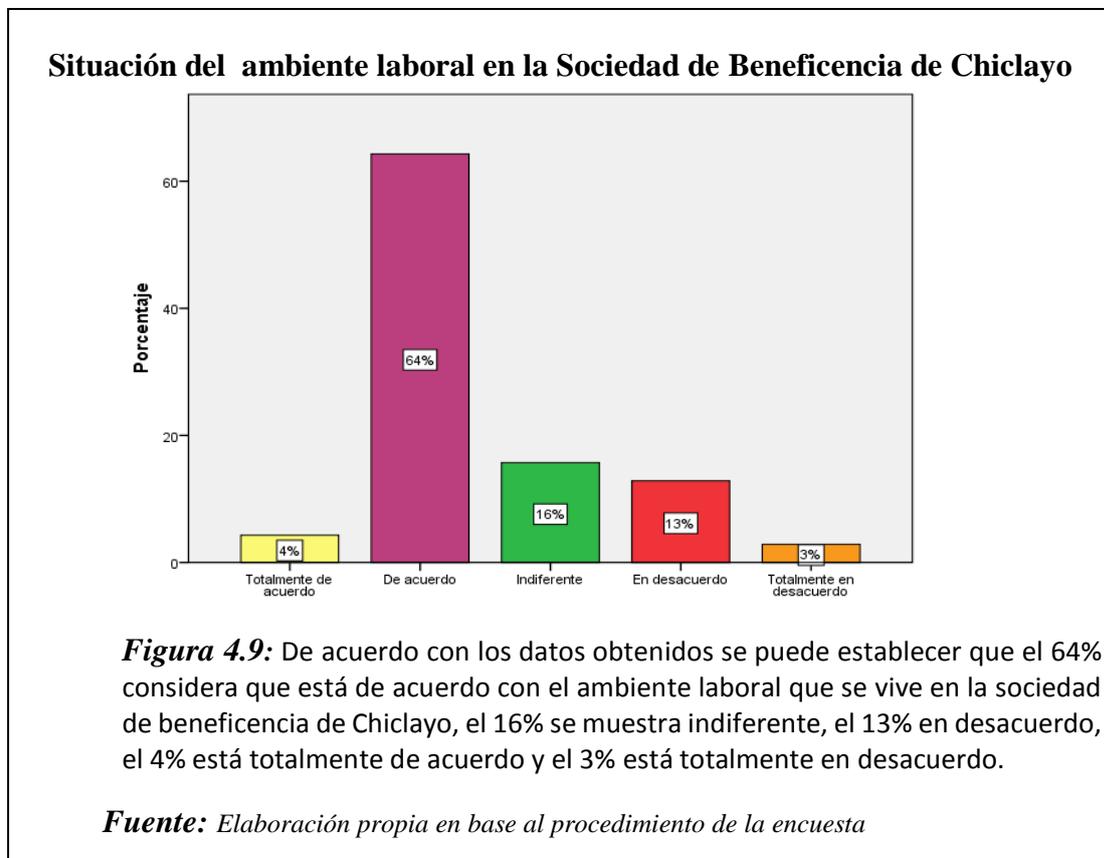


Tabla 4.10

Materiales y recursos necesarios de trabajo en las oficinas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	34	48.6	48.6
	De acuerdo	27	38.6	87.1
	Indiferente	5	7.1	94.3
	En desacuerdo	3	4.3	98.6
	Totalmente en desacuerdo	1	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Materiales y recursos necesarios de trabajo en las oficinas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

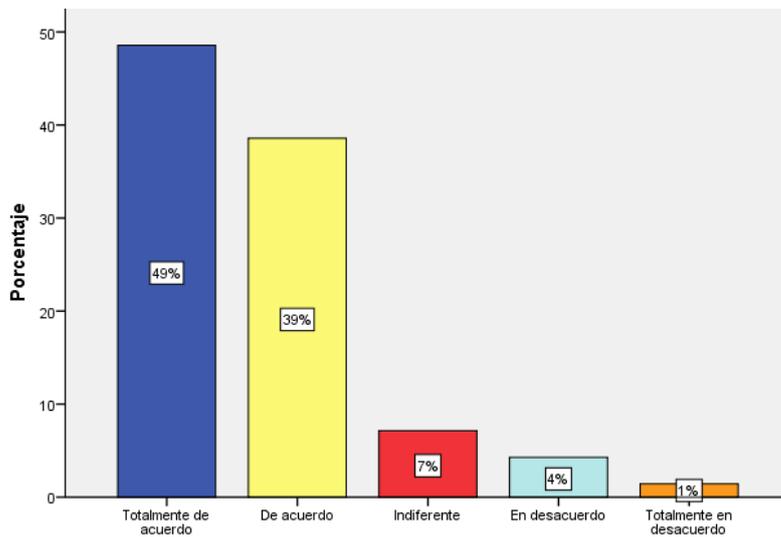


Figura 4.10: De acuerdo con los datos arrojados por la encuesta nos muestra que el 49% de los trabajadores considera que está totalmente de acuerdo con los materiales y recursos que cuentan las oficinas de trabajo, seguido de un 39% están de acuerdo, el 7% de los encuestados se muestran indiferentes, el 4% están en desacuerdo y el 1% que es el de menor porcentaje están totalmente en desacuerdo.

Tabla 4.11

Desarrollo de las labores en el tiempo asignado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	48	68.6	68.6	68.6
	De acuerdo	21	30.0	30.0	98.6
	Indiferente	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

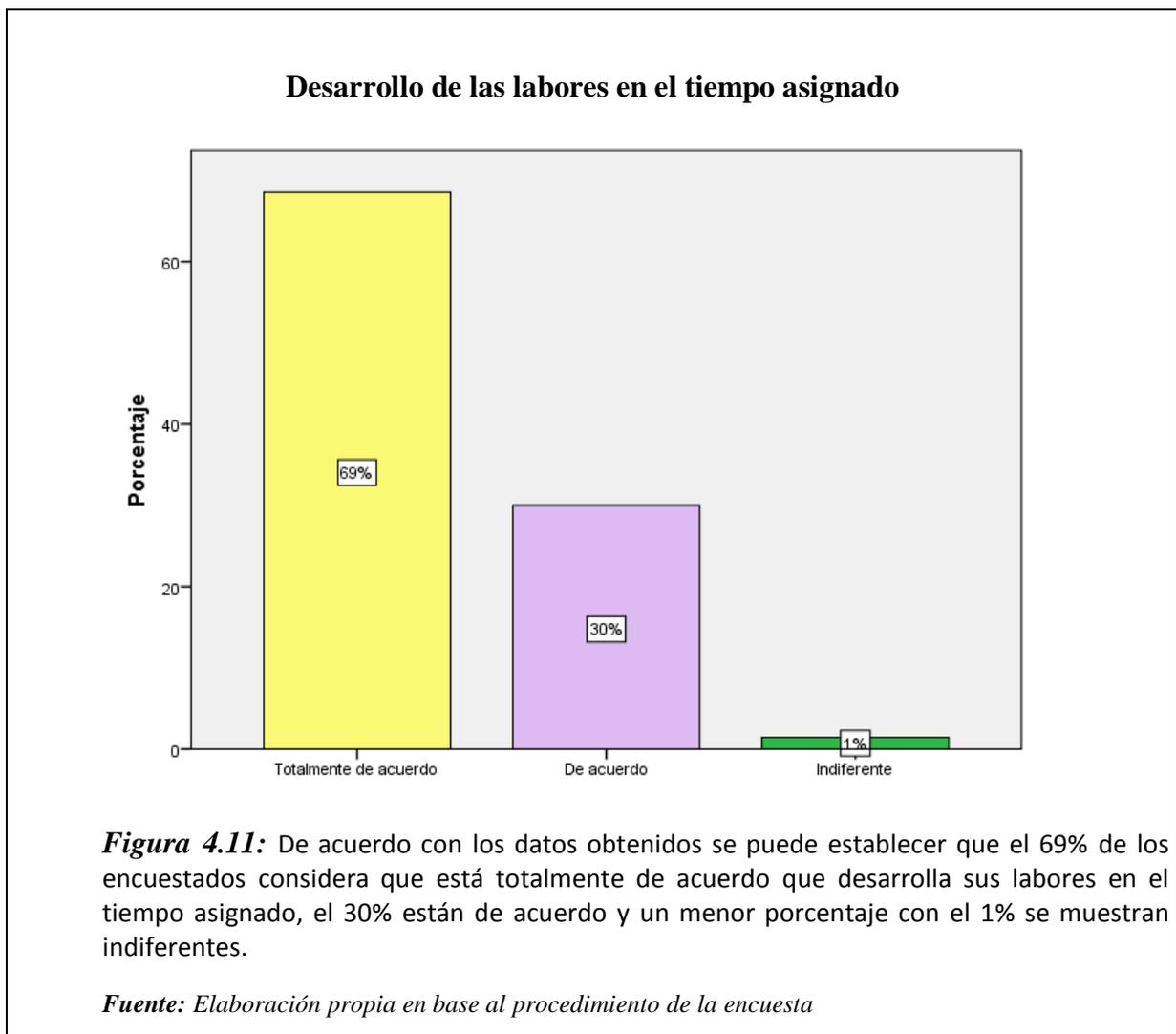


Tabla 4.12

Expresión de las opiniones ante los jefes de área de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	28.6	28.6	28.6
De acuerdo	39	55.7	55.7	84.3
Válido Indiferente	3	4.3	4.3	88.6
En desacuerdo	8	11.4	11.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Expresión de las opiniones ante los jefes de área de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

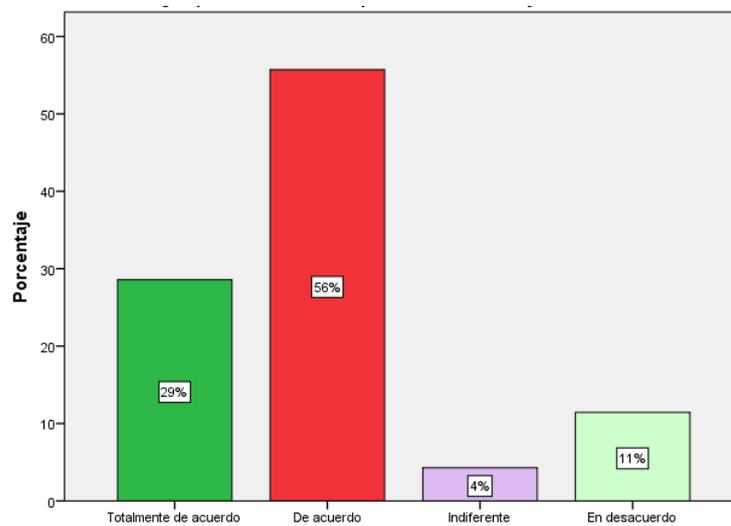


Figura 4.12: De acuerdo con los datos arrojados por la encuesta podemos establecer que el 56% de los trabajadores encuestados considera que está de acuerdo en lo que respecta a la expresión de sus opiniones ante los jefes de área, el 29% nos dice que están totalmente de acuerdo, seguido del 11% están en desacuerdo y el 4% que se muestran indiferentes ante dicha interrogante.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4. 13

Definición de objetivos de trabajo claros y específicos de acuerdo al área a la que pertenece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	19	27.1	27.1	27.1
De acuerdo	43	61.4	61.4	88.6
Válido Indiferente	2	2.9	2.9	91.4
En desacuerdo	6	8.6	8.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Definición de objetivos de trabajo claros y específicos de acuerdo al área a la que pertenece

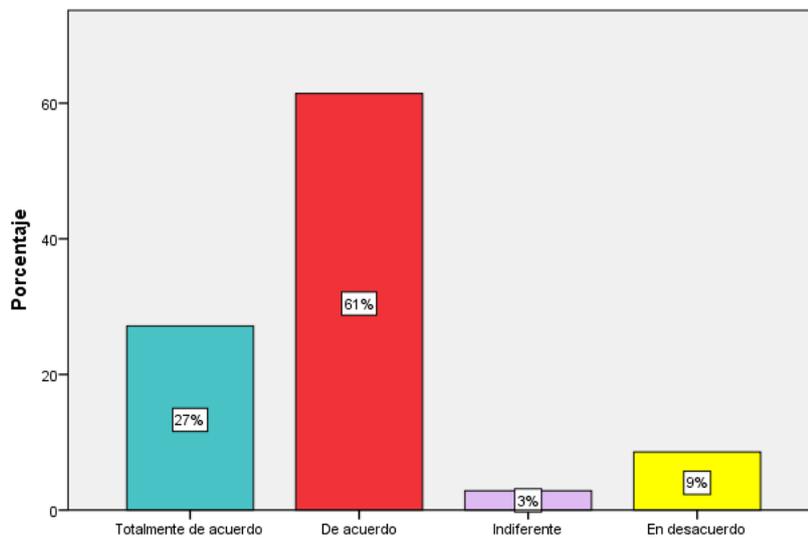


Figura 4.13: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 61% de los encuestados se encuentran de acuerdo que los objetivos de trabajo son claros y específicos, seguido del 27% que están totalmente de acuerdo, el 9% están en desacuerdo y el 3% con menor porcentaje se encuentran indiferentes.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4. 14

preocupación del jefe por conocer las necesidades e intereses del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	20.0	20.0	20.0
De acuerdo	32	45.7	45.7	65.7
Válido Indiferente	14	20.0	20.0	85.7
En desacuerdo	10	14.3	14.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

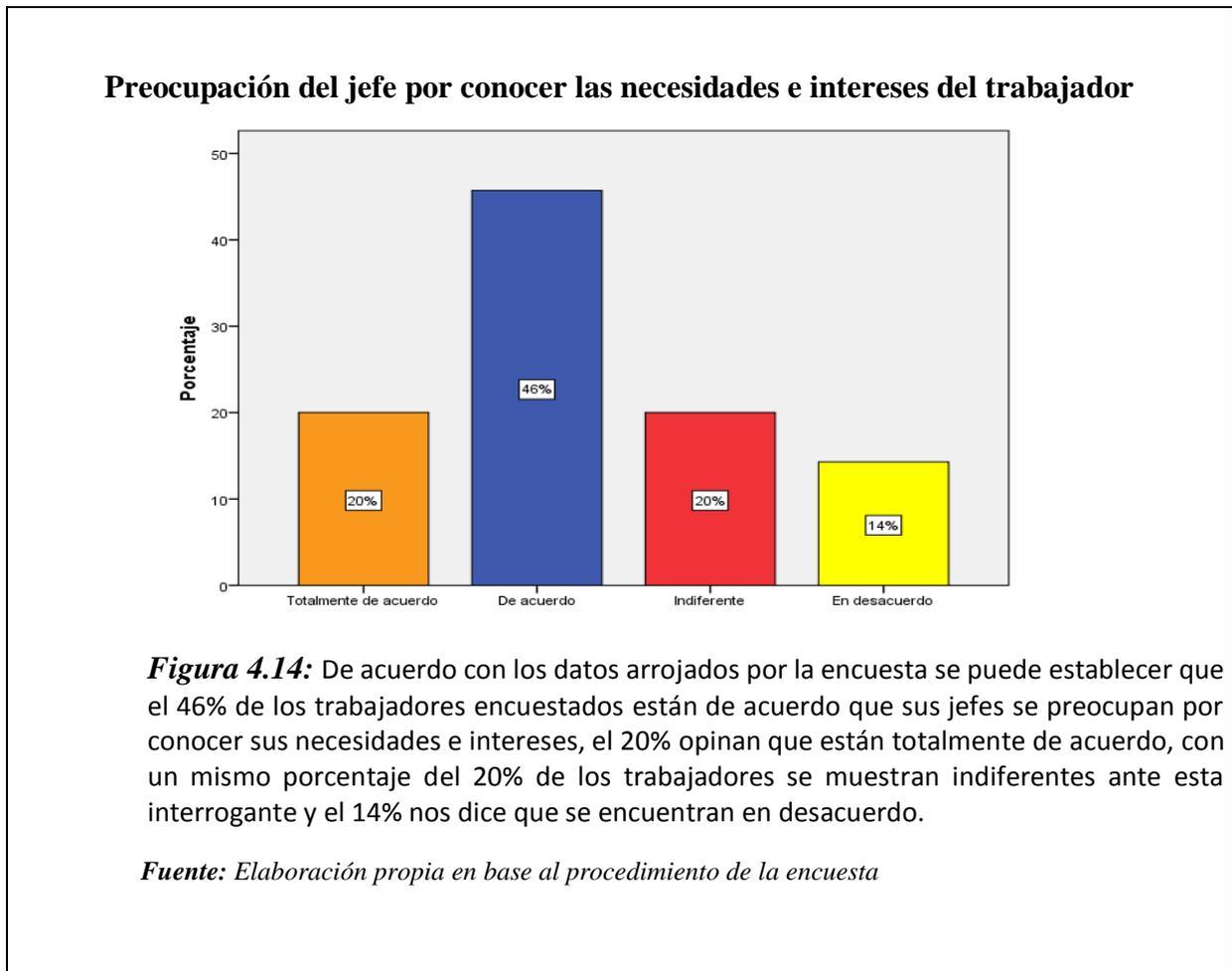


Tabla 4. 15

Su jefe les trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	23	32.9	32.9	32.9
De acuerdo	31	44.3	44.3	77.1
Indiferente	12	17.1	17.1	94.3
En desacuerdo	4	5.7	5.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

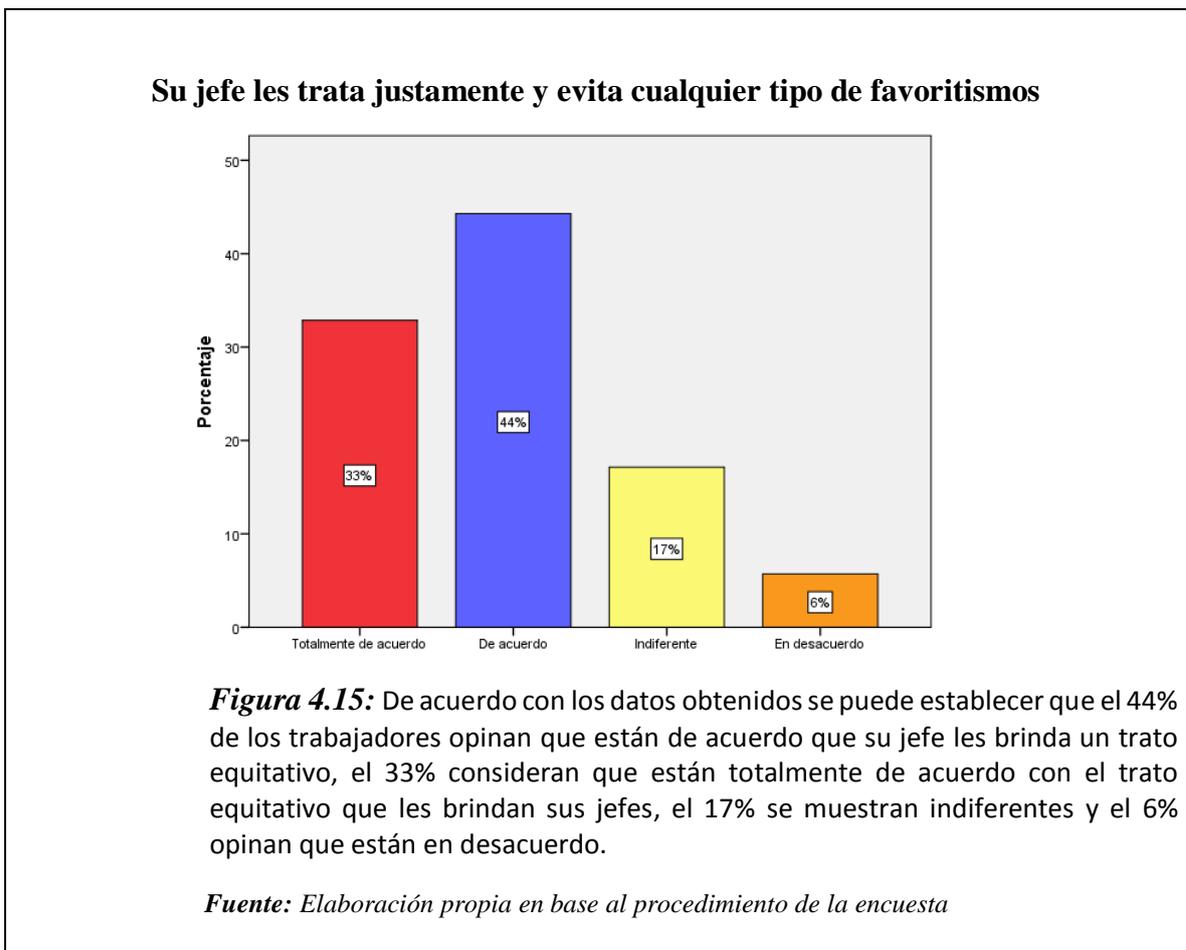


Tabla 4.16

Buena comunicación con los compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	14.3	14.3
	De acuerdo	45	64.3	78.6
	Indiferente	10	14.3	92.9
	En desacuerdo	5	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

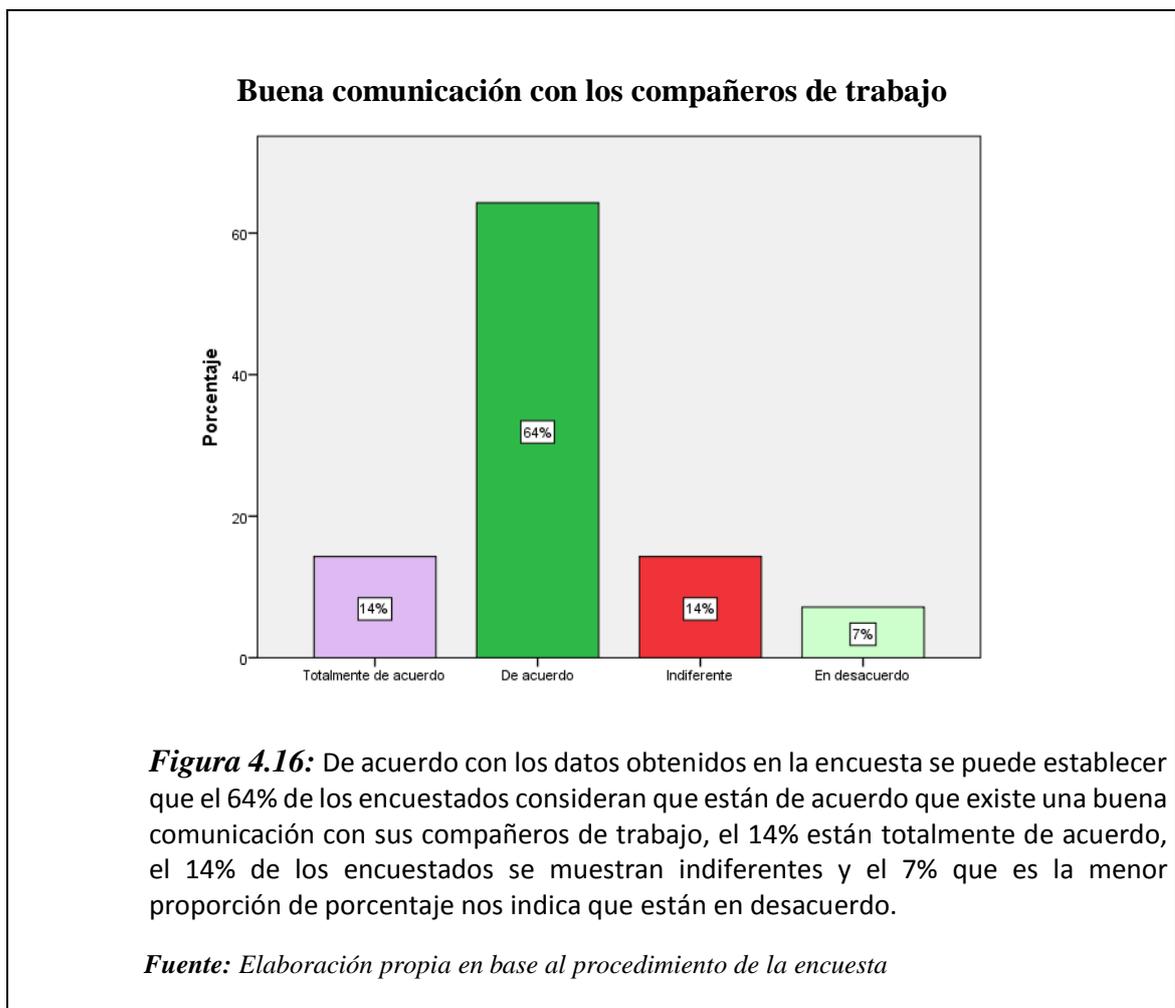


Tabla 4.17

Trabajo reconocido y valorado en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	34	48.6	48.6	58.6
Indiferente	20	28.6	28.6	87.1
En desacuerdo	8	11.4	11.4	98.6
Totalmente en desacuerdo	1	1.4	1.4	100.0
Válido				
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

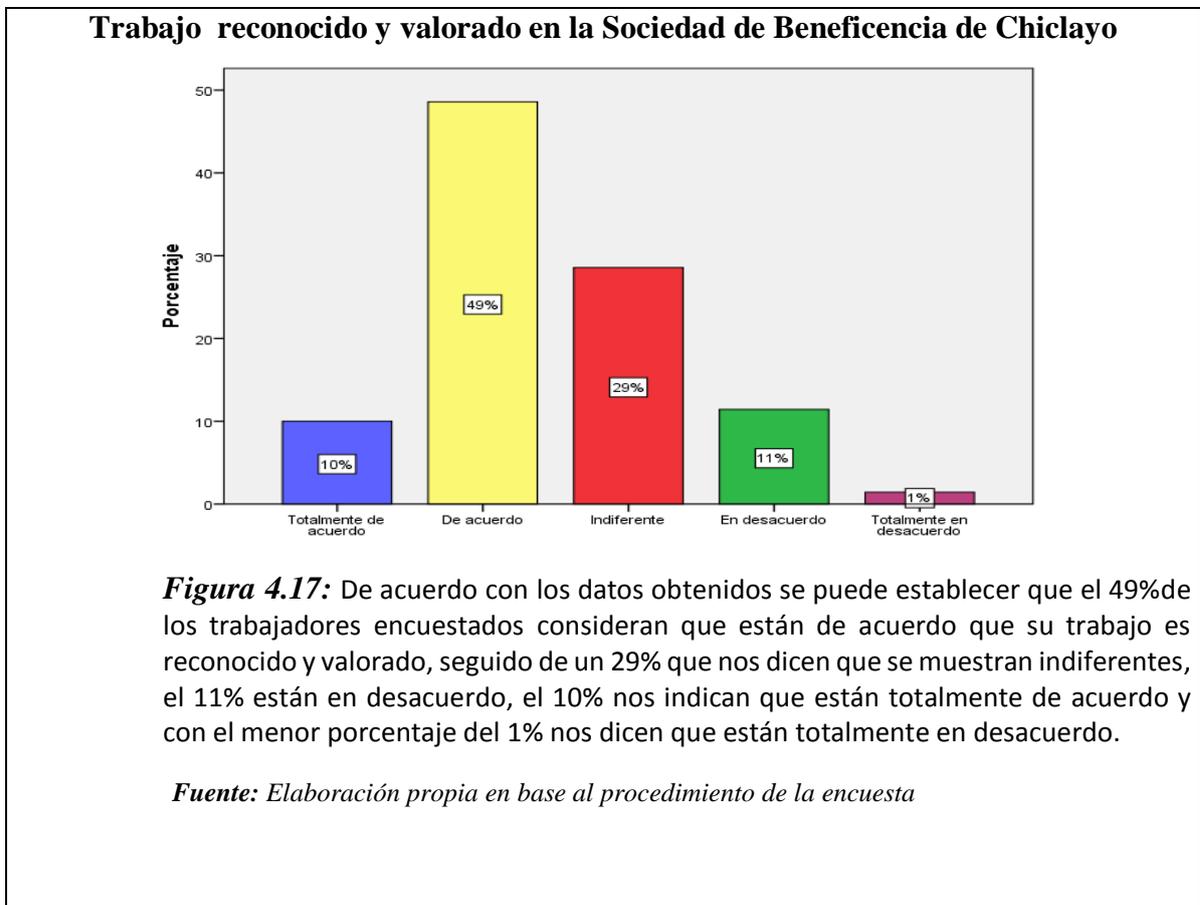


Tabla 4.18

Toma de decisiones propias sin necesidad de consultar a sus jefes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	27.1	27.1	27.1
	De acuerdo	13	18.6	18.6	45.7
	Indiferente	13	18.6	18.6	64.3
	En desacuerdo	22	31.4	31.4	95.7
	Totalmente en desacuerdo	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

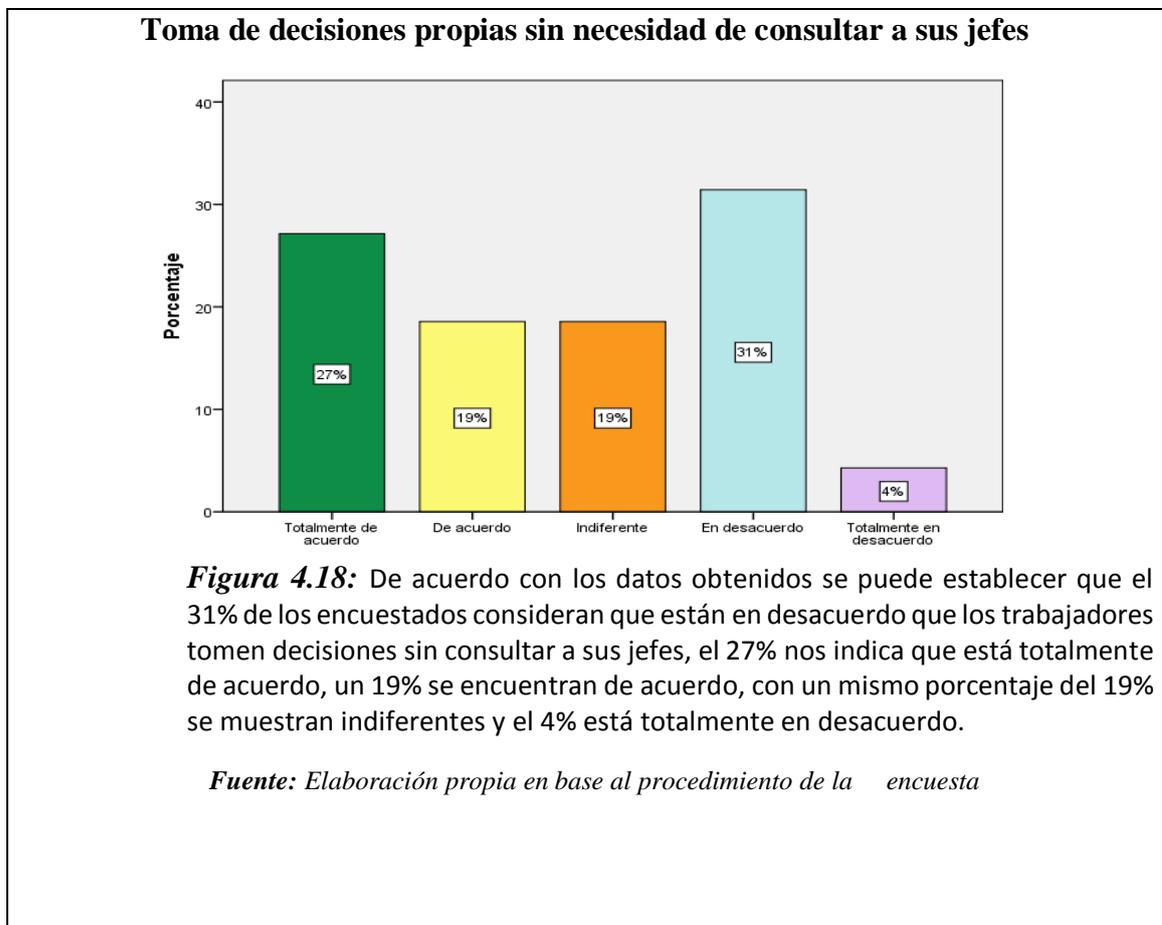


Tabla 4.19

Colaboración de mis compañeros de trabajo para lograr un buen desempeño de labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	7.1	7.1	7.1
De acuerdo	36	51.4	51.4	58.6
Válido Indiferente	26	37.1	37.1	95.7
En desacuerdo	3	4.3	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

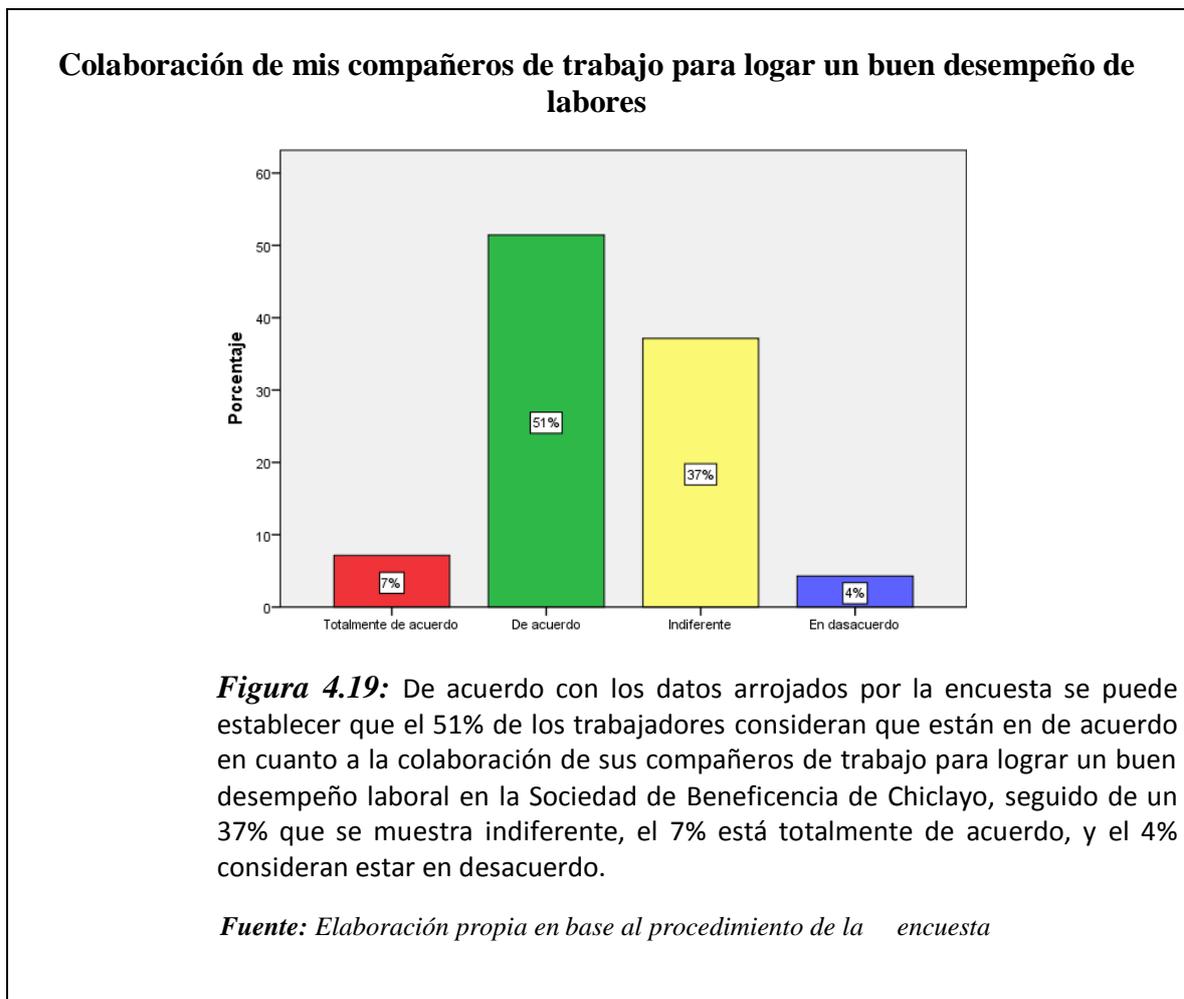


Tabla 4.20

Buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	12	17.1	17.1
	De acuerdo	46	65.7	82.9
Válido	Indiferente	9	12.9	95.7
	En desacuerdo	3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

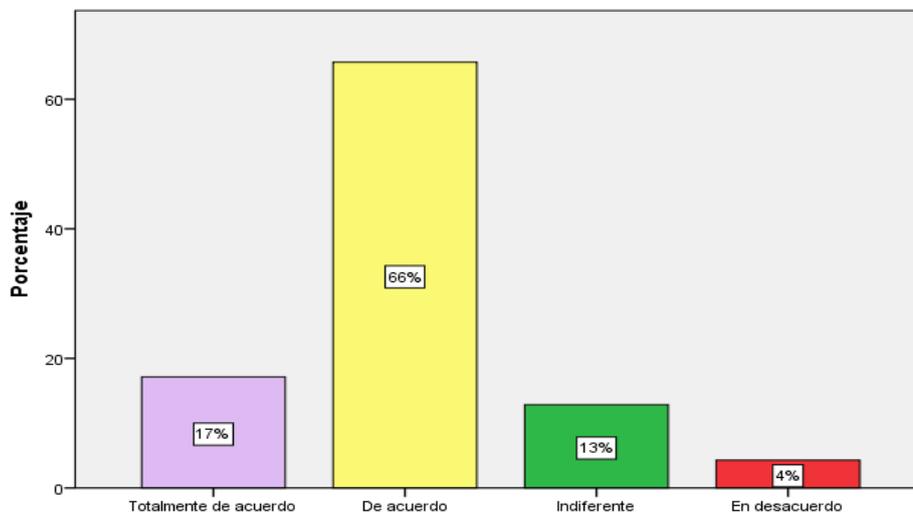


Figura 4.20: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 66% de los trabajadores considera que está de acuerdo que mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el 17% está totalmente de acuerdo, con un 13% nos indican que se muestran indiferentes, y el 4% que es el menor porcentaje están en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.21

Esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	18.6	18.6	18.6
	De acuerdo	42	60.0	60.0	78.6
	Indiferente	12	17.1	17.1	95.7
	En desacuerdo	2	2.9	2.9	98.6
	Totalmente en desacuerdo	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo

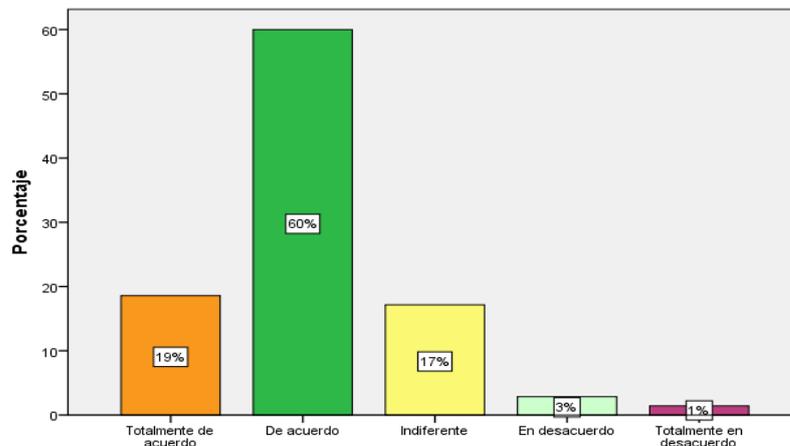


Figura 4.21: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 60% de los trabajadores encuestados consideran que están de acuerdo en realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus clientes internos y externos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, seguido de un 19% que están totalmente de acuerdo, el 17% que se muestran indiferente, el 3% están en desacuerdo y el 1% con menor porcentaje están totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.22

Dar solución de las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	31.4	31.4	31.4
	De acuerdo	39	55.7	55.7	87.1
	Indiferente	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

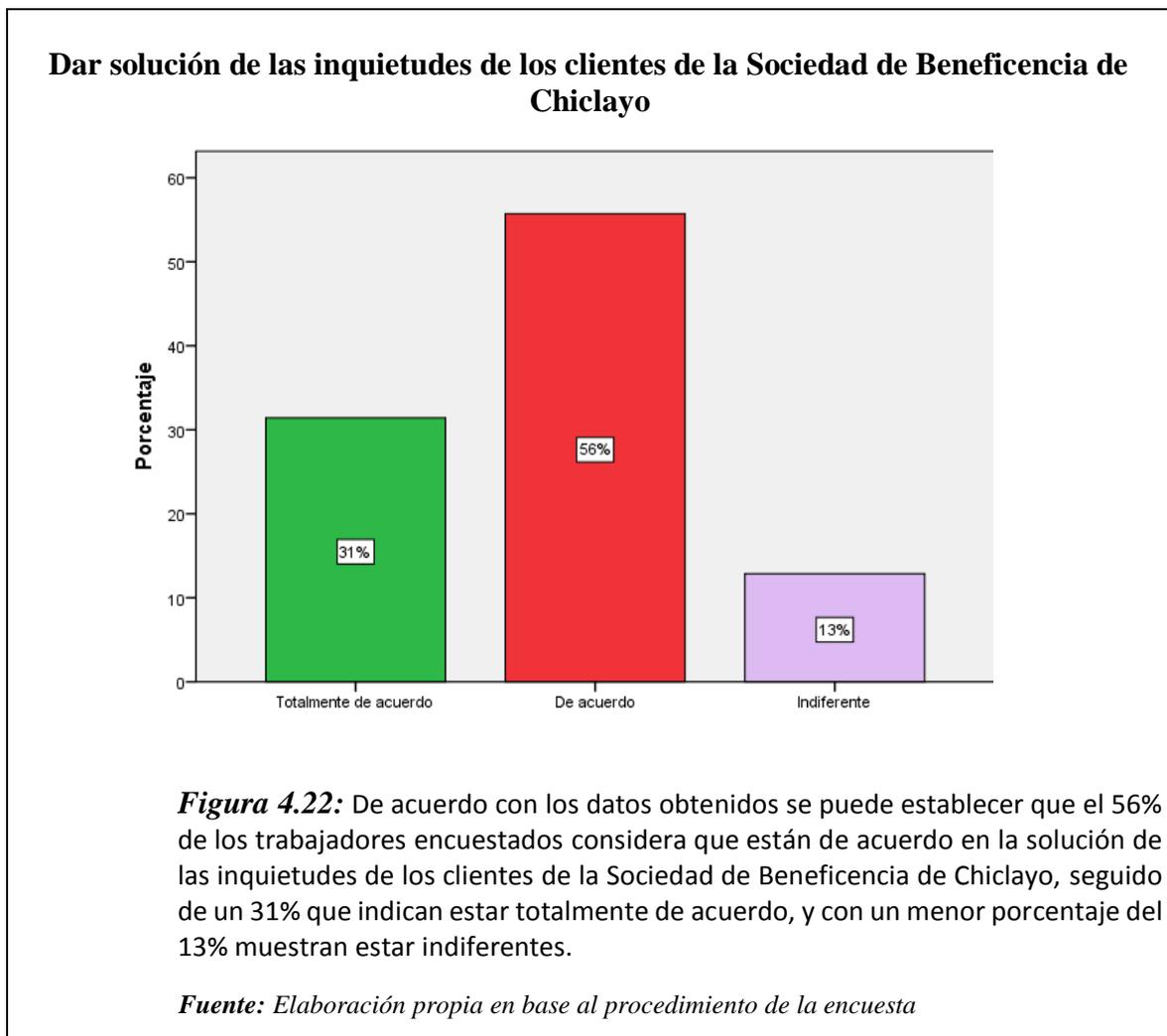


Tabla 4. 23

Brinda información a los clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	42.9	42.9
	De acuerdo	32	45.7	88.6
	Indiferente	6	8.6	97.1
	En desacuerdo	2	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

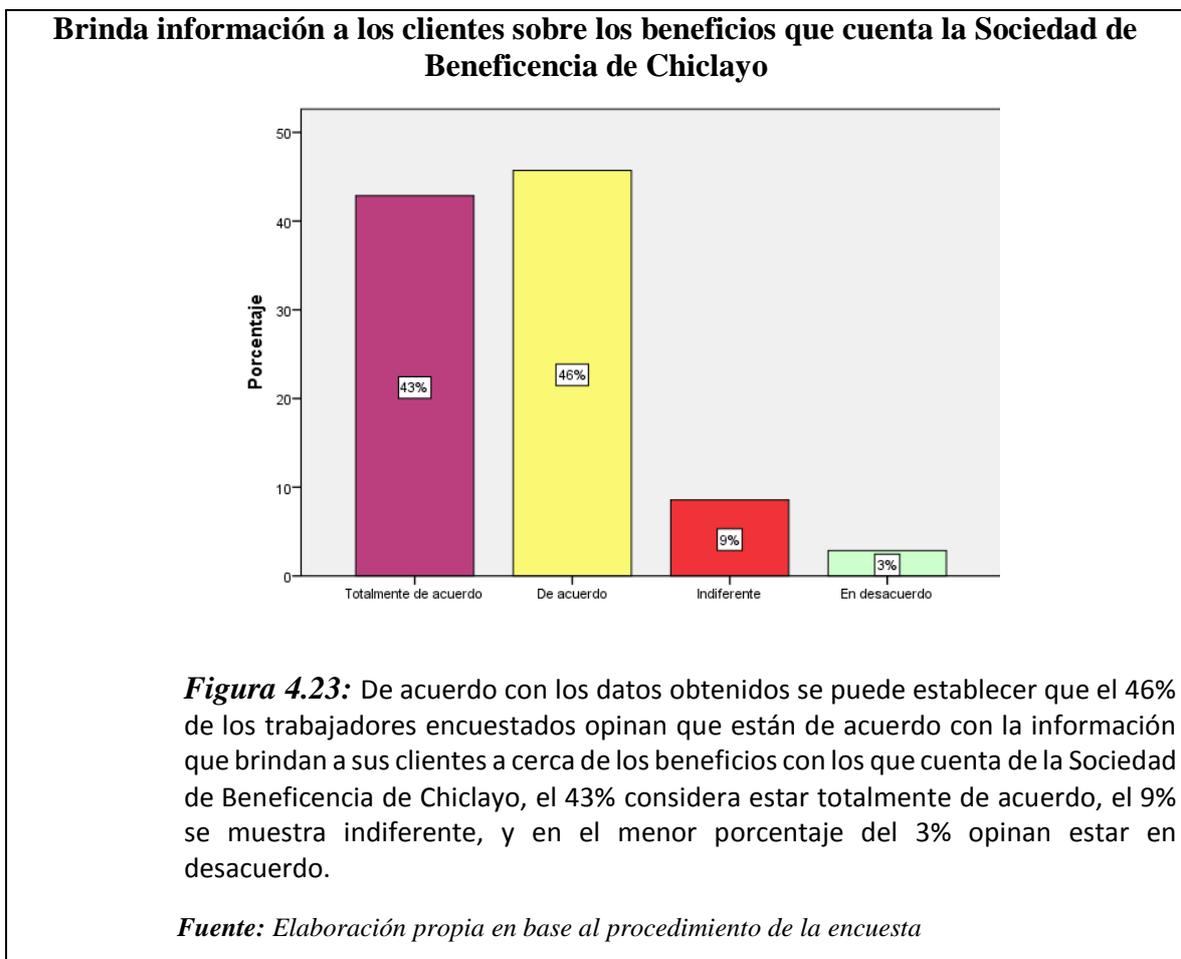


Tabla 4.24

Las políticas establecidas en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	5.7	5.7	5.7
	De acuerdo	25	35.7	35.7	41.4
	Indiferente	23	32.9	32.9	74.3
	En desacuerdo	17	24.3	24.3	98.6
	Totalmente en desacuerdo	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

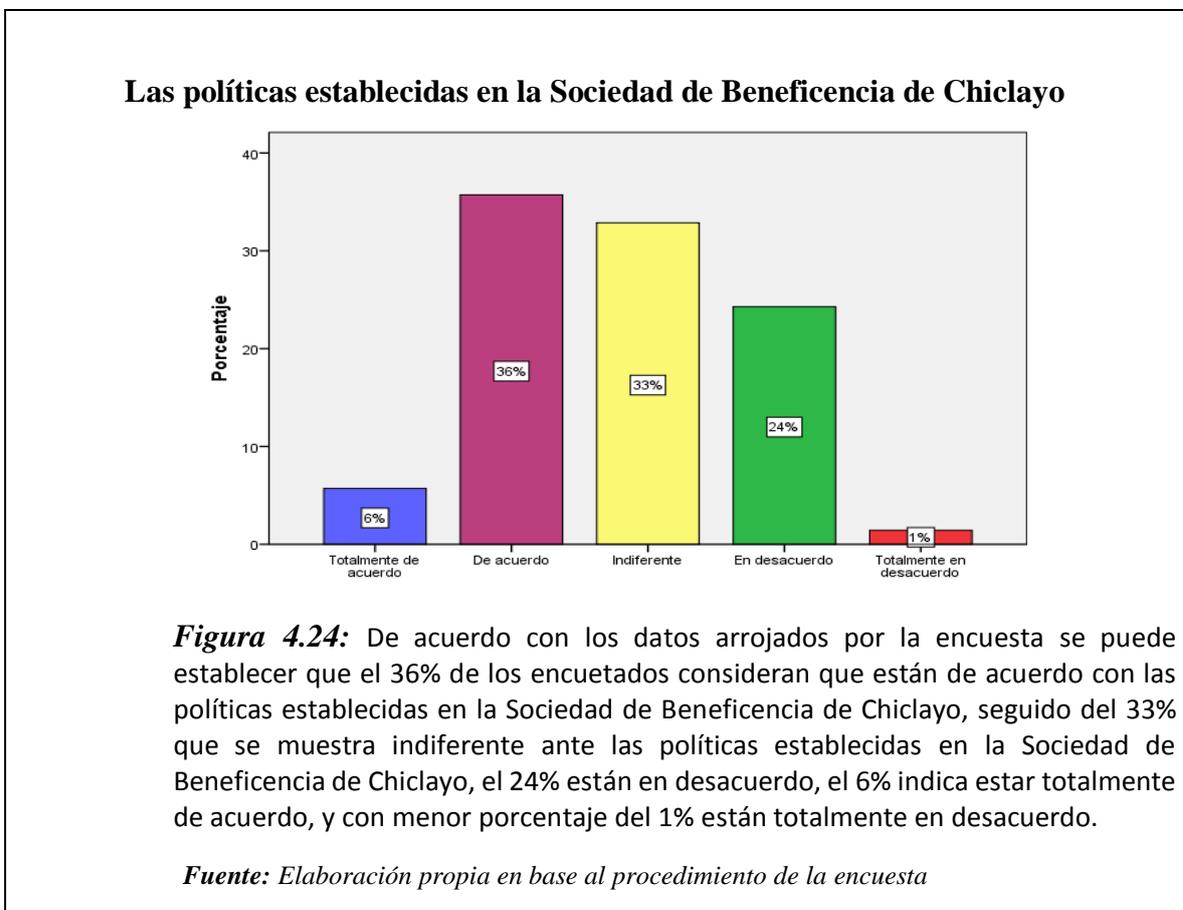


Tabla 4. 25

Los trámites documentarios son de manera transparentes en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	2.9	2.9
	De acuerdo	28	40.0	42.9
	Indiferente	28	40.0	82.9
	En desacuerdo	8	11.4	94.3
	Totalmente en desacuerdo	4	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

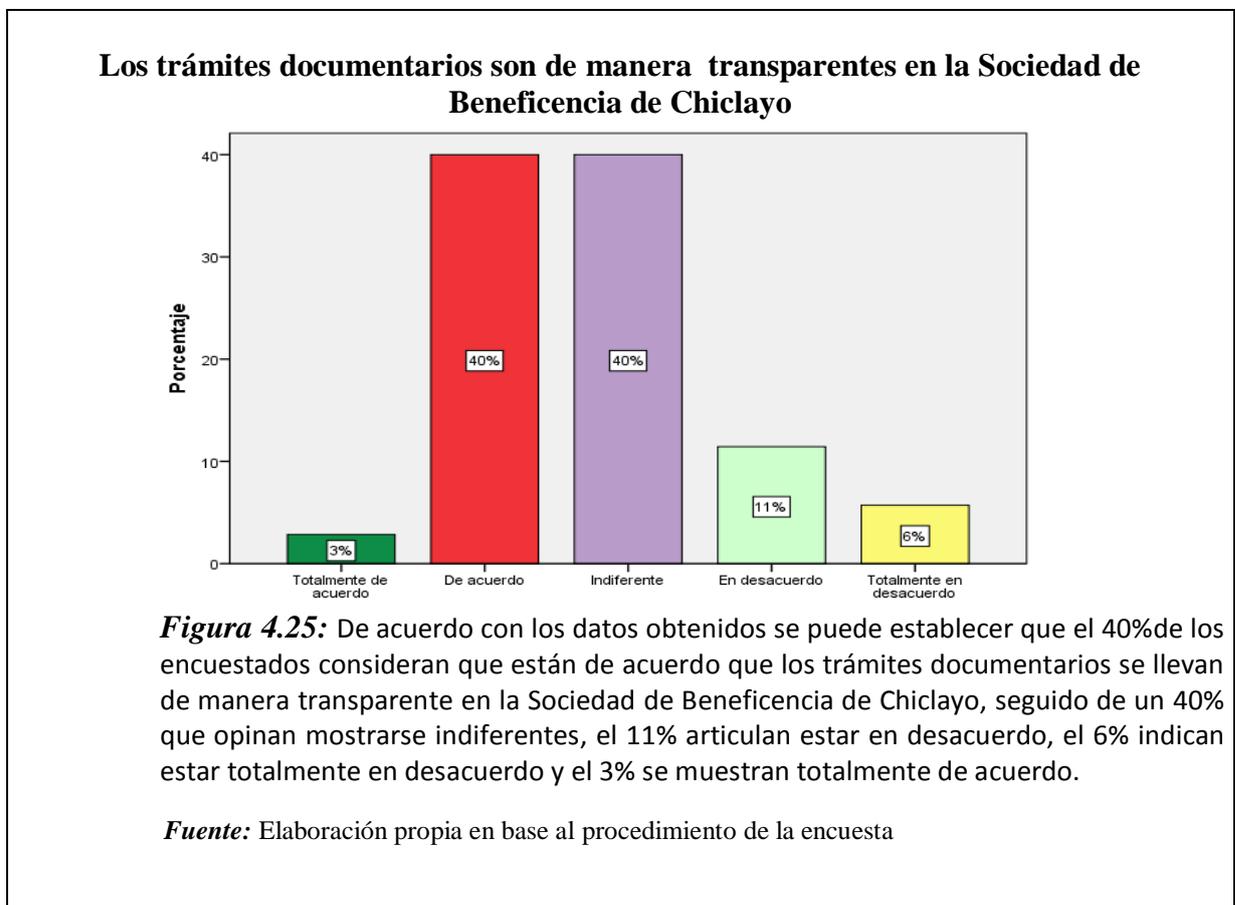


Tabla 4. 26

Capacitaciones al personal de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	8.6	8.6
	De acuerdo	29	41.4	50.0
	Indiferente	16	22.9	72.9
	En desacuerdo	14	20.0	92.9
	Totalmente en desacuerdo	5	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

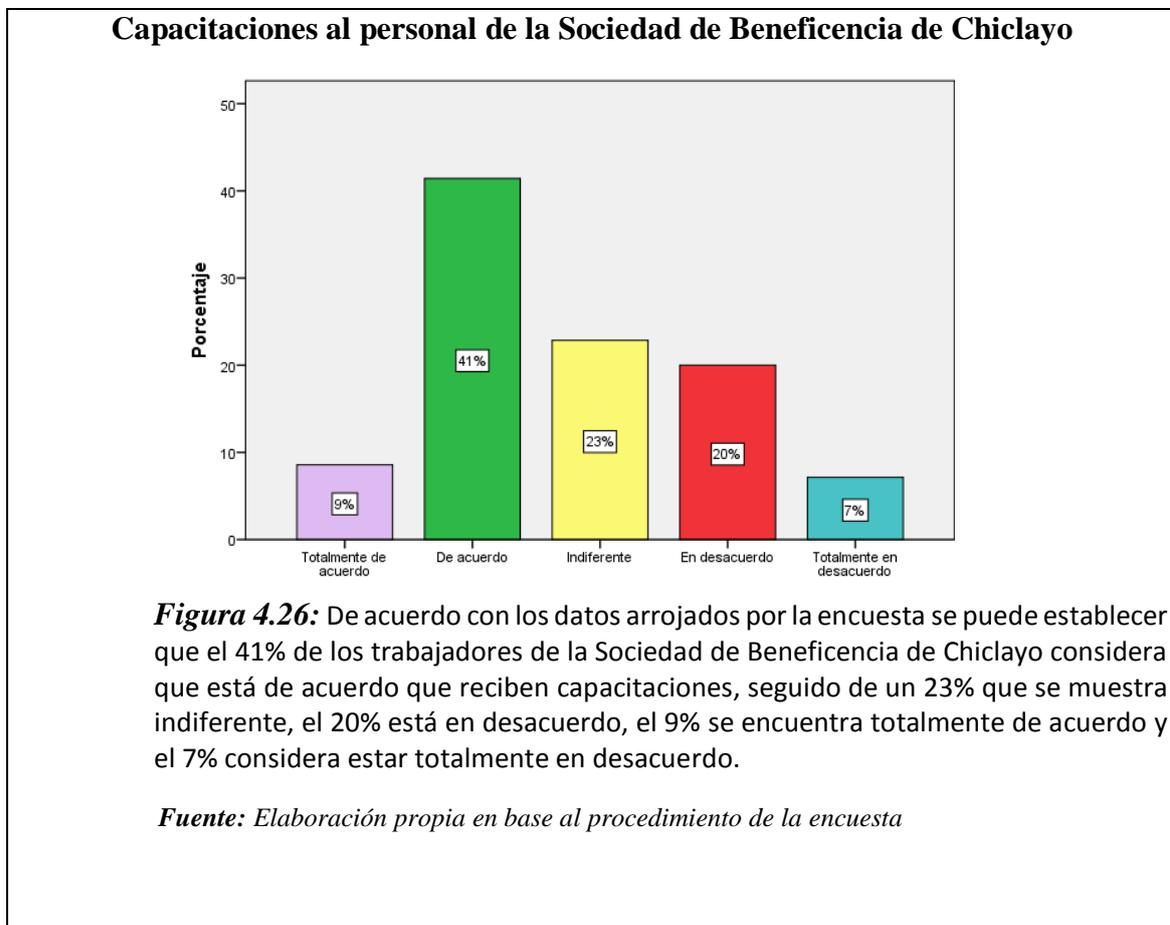


Tabla 4.27

La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo brinda incentivos laborales a su personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	4.3	4.3	4.3
De acuerdo	23	32.9	32.9	37.1
Indiferente	17	24.3	24.3	61.4
En desacuerdo	18	25.7	25.7	87.1
Totalmente en desacuerdo	9	12.9	12.9	100.0
Válido				
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo brinda incentivos laborales a su personal

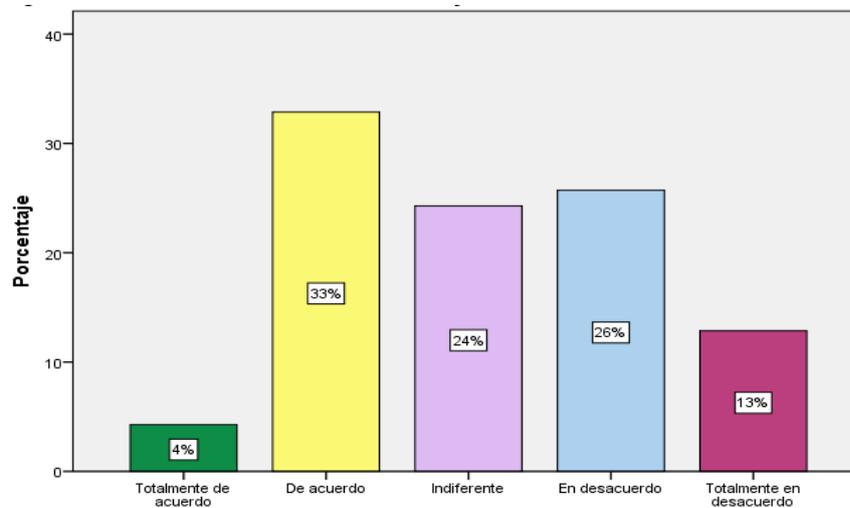


Figura 4.27: De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que el 33% de los encuestados consideran que están de acuerdo que reciben incentivos laborales por parte de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el 26% opinan estar en desacuerdo, el 24% se muestra indiferente ante los incentivos laborales que ofrece la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el 13% se encuentra totalmente en desacuerdo y el 4% opina estar totalmente de acuerdo.

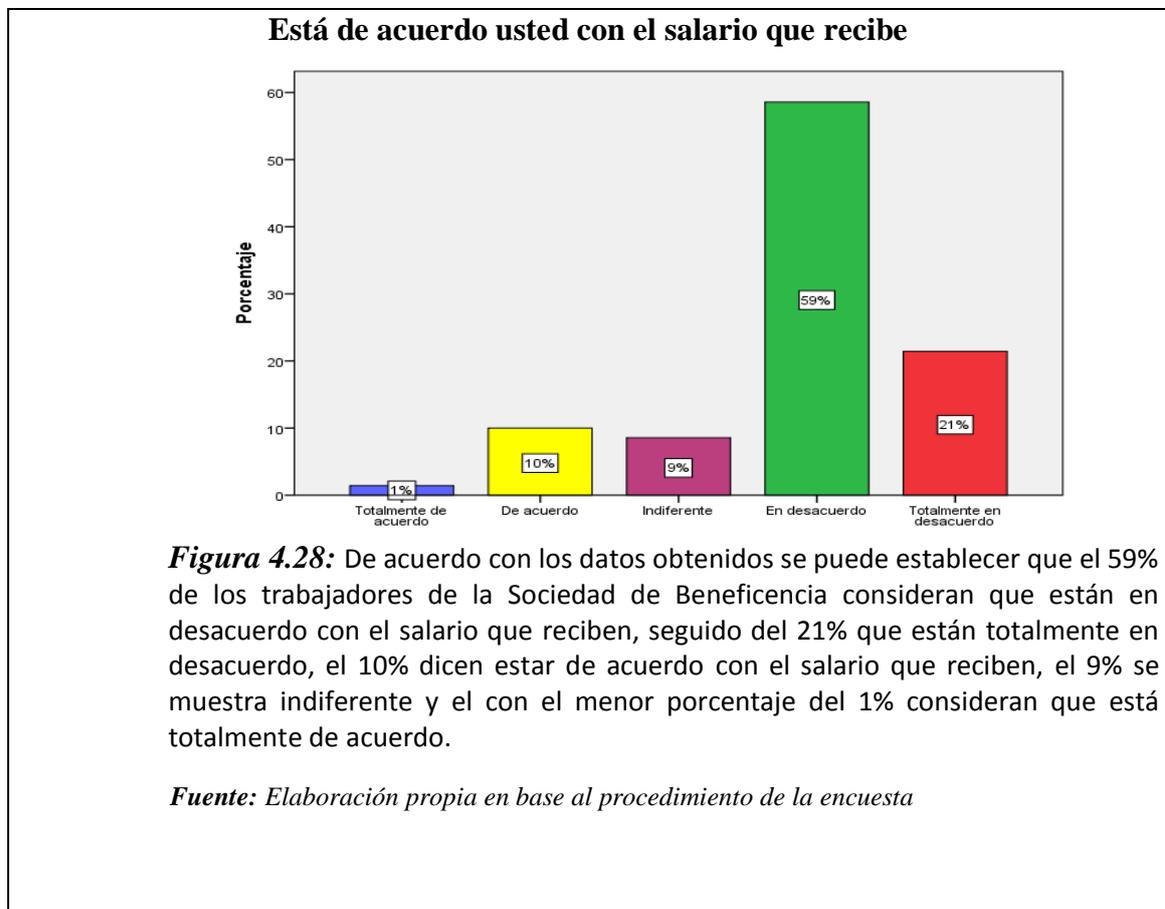
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 4.28

Está de acuerdo usted con el salario que recibe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	1.4	1.4	1.4
De acuerdo	7	10.0	10.0	11.4
Indiferente	6	8.6	8.6	20.0
Válido En desacuerdo	41	58.6	58.6	78.6
Totalmente en desacuerdo	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



4.2. Discusión de los resultados

La presente investigación tiene como objetivo primordial determinar la relación entre el clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016.

Los resultados fueron escogidos del analizar de los resultados estadísticos que nos permiten analizar nuestros objetivos de estudio.

en la tabla N° 4.9 con respecto a la pregunta situación del ambiente laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el 64% de los trabajadores encuestados respondieron que se encuentran de acuerdo que si existe un buen ambiente laboral, mientras que el 16% se muestran indiferentes, seguido de un 13% que se muestran en desacuerdo en cuanto al clima laboral que existe en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, por otra parte el 4% está totalmente de acuerdo y solo el 3% se encuentran totalmente en desacuerdo, ver en la gráfica (Tabla N° 4.9). Sin embargo Subauste (2013) realizo su investigación acerca del clima laboral en el área de atención de Emapa Cañete 2013 – San Vicente de Cañete. En su investigación analizo que la existencia de un adecuado clima laboral repercutirá positivamente en el desempeño del trabajo y de la empresa en general. Por lo tanto un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y en la satisfacción de sus clientes.

De acuerdo a la investigación se determinó que en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo existe un ambiente laboral adecuado, pero al mismo tiempo la organización necesita realizar planes de capacitación, motivación, incentivos laborales y una adecuada comunicación.

De igual modo en la tabla N° 4.20 ante la interrogante existe una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia, se observa que 66% de los trabajadores encuestados se encuentran de acuerdo en cuanto a la dimensión de la buena comunicación que existe con sus clientes, mientras que el 17 % se encuentran totalmente de acuerdo, seguido de un 13% que se muestran indiferentes, y solo el 4% que se encuentran en desacuerdo., ver en la gráfica (Figura N° 4.20). En cuanto Urbina (2014) la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Corporación Norte S.A.C – Trujillo. En su investigación analizo que los clientes perciben la calidad del servicio en general, como un servicio de calidad media, y que el nivel de satisfacción de los clientes se encuentra en un nivel medio. Estos resultados permitieron mejorar la satisfacción de los clientes. Por lo expuesto, se concluyó que la calidad de servicio sí influye

favorablemente en la satisfacción de los clientes de la empresa; “Corporación Norte S.A.C”.

Con la investigación se determinó que la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo existe buena atención al cliente, pero al mismo tiempo la organización necesita brindar mejores orientaciones a sus clientes y solucionar sus inquietudes en el tiempo que este requiere, para así lograr tener una mejor imagen ante el público.

De igual modo en la gráfica 4.6 se les pregunto a los trabajadores si sus tareas y responsabilidades están de acuerdo a su capacidad profesional, la encuesta nos dio como resultado que el 61% de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo que las tareas y responsabilidades asignadas son de acuerdo a su capacidad profesional, seguido de un 31% que se encuentra de acuerdo, el 6% de los encuestados está en desacuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas según su capacidad profesional y en menor porcentaje podemos observar con el 1% que se encuentra indiferente ante dicha interrogante. De acuerdo a, Auz y Polonia (2013). Realizo su investigación en habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui – Ecuador. Llego a la conclusión según sus resultados estadísticos manifestaron que existe una correlación positiva moderada entre Clima Laboral y Habilidades Sociales, lo que permite afirmar que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción del Clima Laboral.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5. Propuesta de mejora del clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

5.1: Presentación

Del resultado de la presente investigación se puede establecer la necesidad de realizar cambios en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo para lograr un buen clima laboral y la satisfacción de sus clientes, implementando mejoras en la gestión de recursos humanos y clima laboral, que permita enfrentar retos y desafíos que este mundo moderno exige. Si la organización trabaja en implementación de mejoras detectadas a través de la encuesta, podrá mejorar sus procesos de trabajo logrando un ambiente laboral armonioso y así poder brindar un servicio de calidad.

5.2. Propósito

Contribuir a mejorar el clima Organizacional en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo que los trabajadores se sientan cómodos con deseos de trabajar, que exista una relación armoniosa entre jefe y subordinados, para que así se logre cumplir eficientemente las metas y objetivos. Promover vínculos y canales de comunicación interna, a través de nuevos enfoques y esquemas de atención al público, utilización óptima de la tecnología de información que generen beneficio y confianza a la colectividad y en la dirección de la organización, promover la solidaridad, compañerismo y el trabajo en equipo.

En el desarrollo del presente capítulo se expone un diagnóstico del clima laboral de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, así mismo se incluye una propuesta de mejora con la que esperamos contribuir al aumento del rendimiento laboral de la mayoría de los empleados.

La implementación de esta propuesta de mejora es de exclusiva responsabilidad de la organización; se recomienda que la Gerencia de Recursos Humanos forme parte activa en el desarrollo de esta.

5.3. Metodología

Se tendrá en cuenta como marco narrativo y metodológico las directivas, que constituyen Organismos Públicos Descentralizados que se encuentran bajo la jurisdicción del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social y forman parte del Sistema Nacional para la Población en Riesgo. Se crearon con la Ley N° 26918, siendo su órgano rector el Instituto Nacional de Bienestar Social, el cual ejerce, en armonía con las disposiciones que sobre el particular rigen en el Sector Público, las funciones de coordinación, supervisión y evaluación de la gestión de las Sociedades de Beneficencia Pública y Juntas de Participación Social, cuyos fines primordiales son el desarrollo de los servicios de promoción, atención y apoyo social. El Marco Institucional de las Sociedades de Beneficencia Pública considera a la Junta de Participación Social de Moche, ubicada en el Departamento de La Libertad.

Para cumplir con esta función de realización del trabajo de investigación se busca analizar la influencia de toda esta normativa en el clima laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, por lo que debemos de realizar toda un trabajo basado en los resultados obtenidos que nos permita mejorar el clima laboral y la atención al cliente, en donde sin duda el factor humano es fundamental. Así tenemos que se atribuyen las acciones siguientes: Analizar el diagnóstico situacional de las funciones de coordinación, supervisión y evaluación de la gestión de las Sociedades de Beneficencia de Chiclayo y Juntas de Participación Social, cuyos fines primordiales son el desarrollo de los servicios de promoción, atención y apoyo social.

Analizar las estrategias para determinar los objetivos generales y específicos.

Establecer planes de mejora organizacional, planes de trabajo en equipo, planes de capacitación, comunicación y motivación.

5.4. Mision y vision de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

5.4.1. Vision

Institución moderna y líder en el trabajo interinstitucional, que sirve como referente en habilidades de programas sociales y actividades productivas, de manera eficiente e integrada, con sentidos ético, moral y sensibilidad humana, basado en un enfoque de desarrollo humano integral.

5.4.2. Misión

Atender con calidad a las personas con riesgo físico, social y moral, impulsando la equidad de género e igualdad de oportunidades, capacitándolas para su inserción en la actividad productiva, teniendo como base la eficacia en la Administración de su patrimonio y optimizando su rendimiento.

Actualmente, la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, se encuentra organizada conforme al Decreto Supremo N° 010-2010-MIMDES - Funciones y Competencias correspondientes a cada uno de los niveles de gobierno respecto a las sociedades de beneficencia públicas y juntas de participación social en el marco del proceso de descentralización.

Asimismo, la Sociedad de Beneficencia Chiclayo tiene hoy un desarrollo institucional manteniendo diferentes actividades productivas de carácter empresarial que permite optimizar nuestra ayuda social a los sectores de menores recursos económicos a través del apoyo a la salud, educación y alimentación, principalmente a niños y mujeres víctimas de la violencia familiar.

La gestión de las Sociedades de Beneficencia Pública y Juntas de Participación Social, cuyos fines primordiales son el desarrollo de los servicios de promoción, atención y apoyo social.

La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo es una institución de proyección social dedicada a la atención del niño, adolescente, adulto mayor y mujer en situación de riesgo social; dentro de este contexto para el desarrollo de una de sus actividades, ha implementado los Centros de Programas Sociales, los cuales están ubicados en diferentes puntos de la ciudad.

La atención que brindan los Centros de Programas Sociales está dirigido a niñas, niños, adolescentes y adultos mayores en situación de pobreza extrema o en

riesgo social; contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población objetivo, a través de acciones preventivas promocionales tendientes al desarrollo integral de la familia. Tratando de lograr la inclusión social, equidad de género e igualdad de oportunidades.

Contribuir a mejorar el desarrollo integral del niño, adolescente, mujer y adulto mayor en riesgo, a través de actividades psicosocio formativos preventivas en el que se integre a la familia como herramienta fundamental de cambio, fomentando una cultura de normas y valores; así como también brindar orientación de atención básica sobre casos de violencia familiar y /o sexual.

Actividades Generales

Promoción y Difusión de los Centros de Programas Sociales.

Evaluación Social, Nutricional, Académica y Psicológica de la Población.

5.5. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Ofrecer a la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo herramientas que serán de gran utilidad, para mejorar su Clima laboral en la organización, a través de la implementación de nuevas técnicas de, capacitación, motivación, trabajo en equipo y Comunicación con la finalidad de aumentar la satisfacción de los empleados para conseguir un mejor rendimiento en todos los aspectos laborales a así lograr mantener un ambiente laboral armonioso

.

Objetivos específicos

Recomendar capacitaciones específicas para los empleados en áreas críticas de mayor deficiencia.

Implementar un nuevo sistema de comunicación organizacional.

Implementar programas de motivación

Todos estos objetivos deben cumplirse en un periodo un tiempo determinado, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de su contribución al logro del

mismo. Por eso los objetivos deben ser medibles, que brinden un desafío al trabajador pero a la misma vez sean viables.

5.6. Importancia y beneficios de la propuesta

La importancia de la propuesta es promover un clima laboral agradable en donde los trabajadores se sientan en un ambiente agradable, armonioso para realizar sus labores de trabajo y brindar lo mejor de sus capacidades dentro de sus funciones que les corresponde desarrollar en beneficio de la mejor atención a sus clientes para realizar diferentes tramites y apoyos sociales. La función del haber cumplido demostrara al nivel gerencial y a la sociedad que se cumplen de manera armoniosa y en equipo las funciones que desarrollan cada trabajador. Se atribuye por ello la preocupación que debe existir entre la gerencia por la innovación de equipos de trabajo y por la capacitación permanente a su personal.

5.7. Factores del clima laboral que influyen en la atención al cliente

Existen una serie de factores relacionados con el clima laboral que influye en la atención al cliente de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, como son.

La motivación: la motivación es algo esencial de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, y de toda organización ya sea pública o privada, esto tiene que ver básicamente en lo económico o remunerativo. Por eso es de suma importancia tenerlo en cuenta sobre todo si se trabaja para lograr objetivos.

Adecuación/ ambiente de trabajo: el trabajador debe sentirse cómodo en el ambiente de trabajo, ya que si se tiene mayores posibilidades de desarrollar adecuadamente su labor. La adecuación al puesto consiste en incorporar en un cargo específico de trabajo al trabajador que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia necesaria para realizar excelentemente sus funciones asignadas, en donde se sienta motiva e interesado por las labores que realizara para que desarrolle todas sus habilidades aprendidas.

Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo es una de las funciones más importantes de la motivación al personal, ya que su jefe se siente contento con su equipo de trabajo y lo felicita y lo hace sentir parte de los logros

alcanzados por la organización. Si no existe un reconociendo a los colaboradores en la organización esto permitirá que el trabajador se sienta desmotivado y no realice su trabajo a cabalidad.

Participación del trabajador: cuando un trabajador participa en la planeación y control de sus actividades se siente más valorado y en confianza ya que esto le hace sentir parte de la empresa. Por otro lado es un gran aporte que el mismo trabajador planifique sus actividades ya que se conoce a sí mismo y sabe cuáles son sus cualidades y habilidades que posee para realizar muy bien sus labores, por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más efectivas es el mismo trabajador.

La formación y el desarrollo personal: los colaboradores se sienten muy motivados por su crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, de manera que si su formación contribuirá al alto nivel de rendimiento en sus tareas asignadas. Las ventajas serán mucho mejor en el aspecto de autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño en el puesto, y rotación de cargos.

Plan de capacitación: para determinar con claridad en que aspectos es que se necesita capacitar al personal es necesario contar con un plan de capacitación y un plan de mejora para poder incidir en lo que se debe capacitar para mejorar el clima laboral de los trabajadores.

5.8. Claves para mejorar el clima laboral

El clima laboral se debe mejorar para que exista un ambiente de armonía y satisfacción laboral dentro de la organización, para que el trabajador se sienta satisfecho y cómodo y así realice mejor sus funciones contribuyendo al logro de los objetivos de la organización, para ello consideramos fundamental establecer los supuestos a cumplirse.

Atención a las relaciones interpersonales: es importante conocer como el trato así el personal de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, incluso el del jefe frente a todo su personal, de aquí parte la disposición para realizar bien sus labores, ya que si el trabajador es tratado de una manera adecuada y valorada se sentirá en confianza e identificado con la organización.

La comunicación interna: debemos generar canales de comunicación interna que permitan el diagnóstico de las buenas relaciones internas entre el personal y así mismo de estos con los directivos.

El saber escuchar es un elemento fundamental de la comunicación. Hacerlo de una manera activa y responsable genera un impacto en ti, en los demás y en los que te rodean y puedan lograr una buena comunicación juntos, además escuchar las ideas, inquietudes de los miembros del equipo o área de trabajo y todo el personal son lo esencial para fomentar el buen clima laboral dentro de la organización y así estos transmitan a sus colaboradores.

Igualdad y solidaridad: es importante que el trato al personal se iguale para todos evitar el favoritismo porque eso creara rivalidades, envidias y discusiones dentro del equipo de trabajo, de fomentarse la solidaridad y el compañerismo ya que mediante esto se logran eficazmente los objetivos de organización, y para ello se debe fomentar el trabajo en equipo y reuniones de carácter social en el que se involucren todos los colaboradores sin distinción alguna.

5.9. Justificación de la propuesta

Todas las empresas se esfuerzan por tener un agradable ambiente de trabajo que sea favorable para el desarrollo de las actividades diarias de todos los trabajadores. Es por eso que el Clima laboral debe evaluarse y restablecer constantemente, y aprovechar al máximo la utilización de todos los recursos disponibles. Por lo antes mencionado estamos conscientes que la implementación de nuestra propuesta no puede llevarse a cabo en un periodo menor a 6 meses y que el propósito de la misma es mejorar el ambiente de trabajo, además de lograr un cambio positivo en la percepción de los empleados hacia la organización, que esperamos se refleje en una relación laboral más armoniosa y agradable entre todo el personal de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

5.10. Esquema de la propuesta

Para dar a conocer la propuesta y ofrecer una visión clara y ordenada, se presenta en forma esquematizada las principales etapas o puntos que la conforman.

Primera Etapa: se identifican las deficiencias del Clima laboral de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, se establecerán las bases por las cuales se toma a consideración una aplicación de la propuesta, tomando en cuenta los problemas más significativos de los empleados, los cuales fueron descubiertos dentro de nuestra investigación de campo a través de nuestra encuesta realizada.

Segunda Etapa: Programas de Capacitación, se propone poner en acción todos los programas de capacitación propuestos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Nuestra meta es proveer a los empleados de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo con el entrenamiento actualizado necesario, en su área de trabajo, para que estos puedan ser capaces de desarrollar al máximo todo su potencial y habilidades dentro de sus actividades laborales en la organización.

Tercera Etapa: se propone la implementación simultánea de los nuevos programas de motivación, y este es nuestro punto de partida, ya que esperamos que todos los empleados formen parte activa de este programa, ya que la motivación laboral es la herramienta que nos permite aumentar el interés y desempeño de los empleados en su trabajo.

Cuarta Etapa: posterior a la etapa de motivación, proponemos una mejora en la comunicación, implementado un nuevo sistema del cual tienen que formar parte todos los empleados. Se piensa que una comunicación cruzada es lo más conveniente para esta institución, ya que en la actualidad su forma de comunicarse es obsoleta y burocrática. Es deseable que en la actualidad, un documento u otro, no solamente la pueda firmar un jefe de departamento o gerente.

5.11: Cronograma de actividades y presupuesto

ACTIVIDADES	2017						PRESUPUESTO (Soles S/.)
	M	A	M	J	J	A	
Determinar las áreas cuyos trabajadores van a ser capacitados -encargado: jefe de cada área	x						100.00
Elaborar planes de capacitación para el personal administrativo Temas: Liderazgo, comunicación asertiva, toma de decisiones, trabajo en equipo.	x						200.00
Compra de los materiales para la capacitación		x					300.00
Aplicar los programas de capacitación para los trabajadores (capacitación por área)			x		x	x	6000.00
Programas de motivación - Incentivos laborales - Formación del desarrollo personal			x	x	x	x	1000.00
	Total						7,600.00

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se concluye, a través del estudio realizado que existe evidencia estadística que determina la relación entre el clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016.

Los resultados obtenidos en cuanto a identificar el clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, podemos concluir que el 64% de los trabajadores opinan que están de acuerdo con que si existe un buen ambiente laboral en la sociedad de beneficencia de Chiclayo, seguido de un 16% que se muestra indiferente, el 13% en desacuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo y con menor porcentaje del 3% que están totalmente en desacuerdo. Pero hay que tener en cuenta muchos aspectos que afectan el clima laboral y los cuales deben ser tomados en cuenta y evaluar como son: sienten que su trabajo muchas veces no es reconocido ni valorado, no pueden tomar decisiones sin antes haber consultado con sus jefes, el compañerismo y solidaridad muchas veces no se practica, las políticas establecidas no son muy aceptadas por los trabajadores, las capacitaciones y motivaciones no son las adecuadas, los trabajadores se encuentran insatisfechos en cuanto al salario que reciben, dichas situaciones deben ser solucionadas para crear un ambiente laboral armonioso.

En lo que respecta a como es la atención al cliente de acuerdo a los resultados obtenidos podemos indicar que la atención al cliente de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo se brinda de una manera adecuada ya que el 66% de los trabajadores considera que está de acuerdo que mantiene una buena comunicación con los clientes con sus clientes, en segundo lugar con un 17% que está totalmente de acuerdo, seguido de un 13% que nos indican que se muestran indiferentes, y el 4% que es el menor porcentaje están en desacuerdo. No hay que olvidar que hoy en día se requiere mejorar la calidad de atención que se le brinda al cliente constantemente ya que es una imagen o impresión que el usuario se lleva de la organización.

El clima laboral evidentemente influye en la atención a los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, puesto que existen factores producidos en la misma organización que intervienen directamente en la atención al cliente.

Después de haber analizados los resultados obtenidos por las encuestas hechas a los trabajadores, la metodología que se emplearía será programas de capacitación, motivación, mejoramiento de la comunicación y fomentar en trabajo en equipo.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda hacer evaluación en cuanto al clima laboral de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo para así poder obtener información necesaria que les permita tomara acciones de medida de corrección, para así mejorar el ambiente laboral y este se vea reflejado en la excelente atención al cliente.

Con la finalidad de seguir mejorando la buena atención al cliente se le recomienda implementar programas de comunicación en la empresa, al mismo tiempo mejorar las políticas de la organización, además del suficiente conocimiento que el trabajador tenga de su área para que así logre dar una muy buena orientación al cliente.

Se le recomienda considerar los resultados obtenidos en la investigación para tomar medidas de corrección que favorezcan a la mejora del clima laboral y atención al cliente de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Se le recomienda implementarla metodología propuesta que consta de programas de capacitaciones y trabajo en equipo motivación a través del reconocimiento para el trabajador por sus logros obtenidos y por su excelente desempeño laboral, así como programas de colaboración y compañerismo, para así lograr integrar más a los trabajadores y fomentar la solidaridad y el compañerismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos (Lima). Conseguido en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf
- Alvarado, P. y Ríos, J. (2011). *Clima laboral y satisfacción del cliente en la Empresa Importaciones Ríos Mecha S.A.C.* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- Amaro, L.; Gonzales, R.; Pérez, F. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras*. (Vol.14).Cuba. Obtenido de:
<http://retos.mes.edu.cu/index.php/retojs/article/view/149/138>
- Antón, Y. y Rafael, Y. (2011). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa Karsma S.A.C en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- Azañero, F. (2016). *Como elaborar una tesis universitaria*. (1 era Edición). Lima
- Arias, E. (2012). *Tipos y diseño de la investigación*. (6° edición). Caracas– republica Boliviana de Venezuela. Recuperado desde:
<http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana – Iquitos. Conseguido en:
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFO%20RME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>

Auz, V. y Polonia, A. (2013). *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Conseguído en:

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7843>

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013 – Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo. Conseguído en:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf

Bances, N. y Terrones, A. (2011). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del hospital Inaylamp Essalud – 2011*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Bernal, A. (2010). *Metodología Investigación Científica*. (3ra Edición). Colombia.

Blanco, A. (2008). *Atención al cliente* (4ta Edición). Madrid: Ediciones pirámide (Grupo Anaya, S.A).

Bureau, F. (2010). *El Auditor de Calidad*. (3 era Edición). Madrid: Maquetación e impresión (Graficas Marcas S.A.).

Capuñay, J. (2014). *Propuesta para mejorar el clima laboral en la corporación universal S.A.C. en la ciudad de Chiclayo*. Disponible en: (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/598>

Castro, C. y Plilay, N. (2013). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la comercializadora de productos*

de consumo masivo Angelito de la ciudad de Vinces, Provincia de los Ríos. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Babahoyo de Ecuador. Conseguido en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/322/1/T-UTB-FAFI-IC%20000101.pdf>

Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de malacatán san marcos.* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar de (Guatemala). Conseguido en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Cortezar, M. (2014). *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en Servicios de Salud.* (Monografía). Universidad Católica de Manizales de (Colombia). Conseguido en:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/724/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf?sequence=1>

Curay, J. y Uzátegui, R. (2012). *Plan de estrategias de calidad del servicio al cliente para mejorar el desarrollo de la empresa Transportes Chiclayo S.A – 2012.* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Dávila, I.; Tirado, V. (2012). *Plan de habilidades sociales en la mejora del clima laboral de la I.E. Pedro Abel Labarthe Durand – Chiclayo.* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Duran, F. y García, E. y Gutiérrez, M. (2013). *Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Country Internacional Hotel.* (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Caribe (Colombia). Conseguido en:

https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/dimension-empresarial/volumen-11-no-1/articulo07.pdf

Esquén, C. (2013). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el centro recreativo la Granja S.A.C del Distrito de Reque - 2013.* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Esquivés, Y. y Tuesta, L. (2012). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa hipermercados Plaza Vea de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.

Figueroa, E. (2009). *Servicio al cliente*. Recuperado desde:

<http://servicioalcliente.blogspot.blogspot.pe/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html>

Fuentes, L. (2015). *Comportamiento individual y clima organizacional de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar de (Guatemala). Encontrado en:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Lenin.pdf>

García, M.; Escalante, M.; Quiroga, Y. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad* (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Tamaulipas. Conseguido en:

<http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

Gibson, J.; Invancevich, J.; Donnelly, J.; y Konopaske, R. (2013). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. (Tercera edición)

Giler, J. (2012). *Investigación Diagnóstica o Propositiva*. Recuperado desde: <https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>

Gómez, C.; Incio, O.; Odonnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. (Tesis de grado). Conseguido en:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GO_MEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1

Hellriegel, D. y Slocum, S. (1998). *Administración*. (Séptima edición)

Hernández, R. (2004). Metodología de la Investigación. Editorial Felix Varela, La Habana. Recuperado desde:

https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional

Hernández, v. y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de Clima Organizacional para una industria farmacéutica*. (Tesis de grado). Universidad Icesi Santiago de Cali (Colombia).conseguido en:

https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf

Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Conseguido en:

<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/430>

Martínez, V.; Piero, J.; & ramos, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado desde:

<http://www.casadellibro.com/libro-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/9788477388869/759398>

Márquez, L. (2012). *Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular*. (Tesis de grado). Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas de Lima (Perú). Conseguido en: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez_as-pub-tesis.pdf

Montoya, E. (2013). *Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio del Centro de Salud área 1 de Santa Elena*. (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena del (Ecuador.). Conseguido en:

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVI>

CIO%20DEL%20CENTRO%20DE%20SALUD%20AREA%201%20SANT
A%20ELENA%20.pdf

Muller, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. México: (Editorial Trillas, S.A. de C.V.)

Navarro, A. (2010). *Características del clima laboral*. Recuperado desde:

<http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-clima-laboral/>

Noreña, A.; 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. Recuperado desde:

<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL SPC Manual*. (1 era edición), Lima. Recuperado desde:

http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pereira, K. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en Hospitales privados de la zona 9 de la Ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de grado) .Universidad Rafael Landívar de (Guatemala). Obtenido de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de grado). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana (Iquitos). Conseguído en:

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Quevedo, A. (2003). *Principales modelos de utilizados en la medición del clima laboral*. (Repositorio institucional Piura), Universidad de Piura. Recuperado desde:

http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1214/ING_400.pdf?sequence=1

Quispe, L. (2016). Características del Clima Organizacional. Recuperado desde: <https://es.scribd.com/doc/95073629/Caracteristicas-del-Clima-Organizacional>

Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. (Código. 1069719542) Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD (Colombia). Conseguído en: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Stephen, R. y Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Decimotercera edición). México: Obtenido:

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Subauste, R. (2013). *Clima laboral en el área de atención de Emapa Cañete 2013 – San Vicente de Cañete*, Universidad Católica Los Ángeles de (Chimbote - sede Cañete). Encontrado en:

<http://es.slideshare.net/rosasubauste2013/informe-final-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>

Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*, Perú. Encontrado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/1015>

Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente*. (5° edición). Minneapolis- Minnesota 55429, USA. Recuperado desde:

<http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>

Urbina, S. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. Trujillo*, Perú. Encontrado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/973>

Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Demper Trujillo - S.A.C.* (tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Encontrado en:

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaa_lfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejos, j.; Velásquez, D. (2012). *Diseño de un modelo de gestión por competencias para mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente del Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C en el Distrito la Victoria – 2012*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Vargas, M. y Aldama, L. (2006). *Calidad y servicios* (1era edición). Colombia: coordinación editorial (Adriana Gutiérrez)

Vela, R. y 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*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Encontrado en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia Pública*, Universidad Autónoma de Nuevo León México. Encontrado en:

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO – 2016

OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
General		General:			
Determinar la relación entre el clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016.				Cooperación	¿Cuándo usted ingreso a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo se sintió bienvenido? ¿Al unirme a la sociedad de beneficencia de Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo a la función que realizo? ¿Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia?
				Estructura	¿Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales? ¿Mi jefe es claro y especifico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco?
ESPECÍFICOS:				Relaciones	¿Usted está de acuerdo con las políticas establecidas En la sociedad de beneficencia de Chiclayo?
Identificar el clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	¿Cuál es la relación entre clima laboral, y atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	H O: Existe relación entre el clima laboral y la atención al cliente del personal la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	CLIMA LABORAL	Conflictos	¿Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo? ¿En la sociedad de beneficencia de Chiclayo existe Un buen ambiente laboral?
Analizar cómo es la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.				Responsabilidad	¿Mantiene una comunicación con sus compañeros de trabajo? ¿Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores? ¿Su trabajo es reconocido y valorado? ¿Expresa usted sus opiniones ante sus jefes?
Relacionar el clima laboral con la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.				Recompensas	¿Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo? ¿Los trámites de la sociedad de beneficencia de Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente? ¿Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses? ¿Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad consultar a su jefe?
Proponer una metodología clima laboral para mejorar la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo					¿Cumple usted con sus labores en el tiempo

					<p>asignado?</p> <p>¿Su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas?</p> <p>¿Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?</p> <p>¿La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo cuenta con incentivos laborales?</p> <p>¿Está de acuerdo usted con su salario que recibe?</p>
					<p>¿Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?</p>
			ATENCIÓN AL CLIENTE	Actitud	<p>¿Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?</p>
				Comunicación	<p>¿Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?</p>
					<p>¿Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?</p>
ALCANCE :	DISEÑO	POBLACIÓN	MUESTRA		
La investigación tiene un enfoque descriptivo del tipo no experimental, transversal	<p>Descriptivo-propositivo</p> <p>M → O → P</p> <p>M: Muestra.</p> <p>O: Observación de variables.</p> <p>P: Propuesta de servucción para mejorar la atención al cliente.</p>	esta conformada por los (70) trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	Está conformada por los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo; es decir son 70 trabajadores.	La recolección de datos se realizará mediante la encuesta debidamente validada por diferentes expertos, basada en un cuestionario con medición en escala de Likert de 1 a 5.	

Fuente:Elaboración,propia.

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHICLAYO – 2016**

SEXO:

Femenino	Masculino
----------	-----------

EDAD:

Menos de 25 años	Entre 25 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Más de 56 años
------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----------------

ANTIGÜEDAD LABORAL:

2 años o menos	De 3 a 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	Más de 15 años
----------------	---------------	----------------	-----------------	----------------

MARQUE CON UNA "X" SEGÚN LAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES

TA: Totalmente de acuerdo A: Acuerdo I: Indiferente / ni de acuerdo ni en desacuerdo
D: Desacuerdo TA: Totalmente en desacuerdo

	TA	A	I	D	TD
Cuando usted ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se sintió Bienvenido					
Al unirme a la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo					
Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas					
Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia					
Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales					
En la Sociedad de Beneficencia Chiclayo existe un buen ambiente laboral					
Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo					
Cumple usted con sus labores en el tiempo asignado					
Expresa usted sus opiniones ante sus jefes					
Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco					
Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses					
Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos					

	TA	A	I	D	TD
Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo					
Su trabajo es reconocido y valorado					
Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con su jefe					
Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores					
Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo					
Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo					
Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo					
Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia Chiclayo					
Usted está de acuerdo con las políticas establecidas en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo					
Los trámites de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente					
Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo					
La Sociedad de Beneficencia Chiclayo cuenta con incentivos laborales					
Está de acuerdo usted con el salario que recibe					

Aplicación de la encuesta



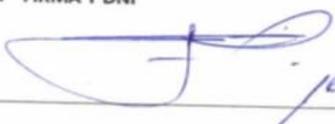
Figura 29: La aplicación de la encuesta se realizó en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

Aplicación de la encuesta



Figura 30: la aplicación de la encuesta se realizó en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	José F. Enrique Urbina C.
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años docencia Universitaria
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEPTIMA DE ABRIL
6. CARGO	Docente a tiempo parcial.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHICLAYO - 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISTAS	FERNANDEZ DAVILA GLENDY ELIZABETH GONZALES DUAREZ NEYDA GRACIELA
B. INSTRUMENTO EVALUADO	
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 16718050

8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. Cuando usted ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se sintió Bienvenido	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Al unirme a la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. En la Sociedad de Beneficencia Chiclayo existe un buen ambiente laboral</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cumple usted con sus labores en el tiempo asignado</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Expresa usted sus opiniones ante sus jefes</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Su trabajo es reconocido y valorado</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con su jefe</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted está de acuerdo con las políticas establecidas en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Los trámites de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. La Sociedad de Beneficencia Chiclayo cuenta con incentivos laborales</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. Está de acuerdo usted con el salario que recibe</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	García Yucen Abraham José
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Gestión del Talento Humano
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
6. CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHICLAYO - 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	FERNANDEZ DAVILA GLENDY ELIZABETH GONZALES DUAREZ NEYDA GRACIELA
B. INSTRUMENTO EVALUADO	
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 80270538

8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. Cuando usted ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se sintió Bienvenido	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Al unirme a la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

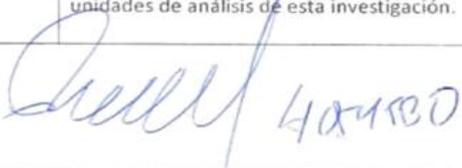
<p>6. En la Sociedad de Beneficencia Chiclayo existe un buen ambiente laboral</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo</p>	<p>A (<) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cumple usted con sus labores en el tiempo asignado</p> <p style="color: red; text-align: center;"> ↓ TIPO EXTRA </p>	<p>A () D (>)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Coordinar tipo letra</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Expresa usted sus opiniones ante sus jefes</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco</p> <p style="color: black; text-align: center;"> ↓ a que te refieres con específico </p>	<p>A () D (X)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Su trabajo es reconocido y valorado</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con su jefe</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted está de acuerdo con las políticas establecidas en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Los trámites de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. La Sociedad de Beneficencia Chiclayo cuenta con incentivos laborales</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. Está de acuerdo usted con el salario que recibe</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>23</u> N° TD: <u>02</u></p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p>- Verificar tipo de letra en los preguntas</p> <p>- Se recomienda validar las preguntas con un profesional de lectura y redacción</p> <p>OBSERVACIONES:</p>	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Emma Ramos Jaramon
2. ESPECIALIDAD	Lic. en Administración
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Docente
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	7 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	VSS
6. CARGO	Jefe de D. Asesoría
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHICLAYO – 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	FERNANDEZ DAVILA GLENDY ELIZABETH GONZALES DUAREZ NEYDA GRACIELA
B. INSTRUMENTO EVALUADO	
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 404430

8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. Cuando usted ingresó a laborar en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se sintió Bienvenido	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. Al unirme a la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. Cuento con la información necesaria para realizar su trabajo con excelencia	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. Tiene usted claro cuáles son sus tareas y responsabilidades laborales	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6. En la Sociedad de Beneficencia Chiclayo existe un buen ambiente laboral</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cumple usted con sus labores en el tiempo asignado</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Expresa usted sus opiniones ante sus jefes</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área a la que pertenezco</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Su jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. Su jefe lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Su trabajo es reconocido y valorado</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Puede usted tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con su jefe</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cuenta usted con la colaboración de sus compañeros de trabajo en el buen desempeño de sus labores</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mantiene una buena comunicación con los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. Se encuentra dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a sus cliente interno (compañeros de trabajo) o externo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Trata usted de solucionar las inquietudes de los clientes de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Da a conocer a sus clientes sobre los beneficios que cuenta la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted está de acuerdo con las políticas establecidas en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Los trámites de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se llevan a cabo de manera transparente</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Recibe usted capacitaciones por parte de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. La Sociedad de Beneficencia Chiclayo cuenta con incentivos laborales</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. Está de acuerdo usted con el salario que recibe</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

Handwritten signature

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA, Coordinadora de Investigación de la EAP Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 1020 presentada por las egresadas **FERNADEZ DAVILA GLENDY ELIZABETH Y GONZALES DUAREZ NEYDA GRACIELA** autoras de la Investigación titulada: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO – 2016**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

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 URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 20 de marzo de 2018



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N° 41365424

Urkund Analysis Result

Analysed Document: FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36755413)
Submitted: 3/20/2018 5:32:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 13 %

Sources included in the report:

FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)

Instances where selected sources appear:

8

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AÚTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Fernández Dávila Glendy Elizabeth, con DNI: 47783591.

Gonzales Duarez Neyda Graciela, con DNI: 48131097

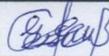
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO -2016**

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración 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 N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán 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
FERNANDEZ DAVILA GLENDY ELIZABETH	47783591	
GONZALES DUAREZ NEYDA GRACIELA	48131097	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Fernández Dávila Glendy Elizabeth

Apellidos y nombres

47783591

2141818840

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Gonzales Duarez Neyda Graciela

Apellidos y nombres

48131097

2141819683

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

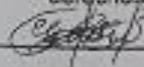
Propuesta de estrategias promocionales y su impacto en el crecimiento de las ventas en el mercado internacional de café orgánico de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casii Ltda- San Ignacio-Cajamarca 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

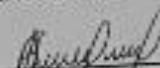
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación 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 auténticos 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 del autor.


Fernández Dávila Glendy Elizabeth

DNI N° 46404675




Gonzales Duarez Neyda Graciela

DNI N° 48131097

