



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT
E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.**

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

Autores:

Bach. Piscoya Paiva Jose Manuel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4755-3011>

Bach. Vilchez Ucariegue Kevin Mariano

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5164-0911>

Asesor:

Dr. Alvarado Peña Lisandro José

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5097-811X>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2023**

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, con relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Piscoya Paiva José Manuel	47837301	
Vilchez Ucariegue Kevin Mariano	47990763	

Pimentel, 17 de febrero de 2023

* Porcentaje de similitud turnitin:23%

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2	Piscoya Paiva, José Manuel Vilchez Ucariegue, Kevin Mariano
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
15336 Words	84100 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
69 Pages	312.0KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
May 10, 2023 4:27 PM GMT-5	May 10, 2023 4:28 PM GMT-5

● **23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a Dios, mis padres, abuelos y tias en general, por el gran esfuerzo y trabajo constante en educarme, con el indiconable apoyo brindado en cada momento de mi carrera universitaria y por haberme impulsado siempre a mejorar en lo personal y profesional, motivandome siempre a alcanzar mis objetivos y metas planteadas en la vida con palabras de aliento como la frase “Todo se puede en esta vida”. Este logro tan grande en mi vida es gracias a mi familia, que siempre estuvo presente.

Vilchez Ucariegue Kevin Mariano

Dedico esta tesis a las personas que con mucho esfuerzo me ayudaron a llegar hasta aquí, mis padres, personas muy cercanas y sobre todo al Dr. Onésimo, por todo el apoyo brindando durante el desarrollo, sus enseñanzas y formación que nos motivó a dar lo mejor para poder obtener un gran logro en la vida.

Piscoya Paiva José Manuel

AGRADECIMIENTOS

Al padre Dios, por brindarnos siempre la sabiduría y fuerzas para ser constante durante nuestro camino personal y profesional.

Al Sr. José Vera Vasquez por darnos la facilidad de realizar nuestra investigación en la empresa que administra, a nuestros padres por la motivación y el impulse brindado siempre para cumplir nuestras metas, por siempre estar en nuestros momentos difíciles, por enseñarnos a ser perseverantes en la vida y levantarse las veces que sean necesarias, para forjar un future prometedor.

A nuestro asesor de investigación Dr. Mego Núñez Onésimo, por las enseñanzas brindadas, por el apoyo firme y constante en el desarrollo de esta investigación.

Piscoya Paiva José Manuel

Vilchez Ucariegue Kevin Mariano

RESUMEN

La finalidad primordial de la indagación ha sido establecer la predominación del clima laboral en la calidad de atención cliente en la organización Nativa Telnort. Para eso el problema de averiguación es de la siguiente forma ¿Cómo influye el clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort? La H0 sugiere que el clima laboral influye en la calidad de atención al cliente en la organización Nativa Telnort, mientras que el H1 es que el clima laboral no influye en la calidad de atención al comprador en la organización Nativa Telnort. La metodología se basó en un análisis de tipo detallado – correlacional donde se usó un diseño no empírico, en la muestra se contó con la colaboración de 8 ayudantes y 22 consumidores para lograr decidir la interacción existente en medio de las cambiantes estudiadas. Los resultados presentan que el clima laboral influye en la calidad de atención al cliente, pues por medio del estudio de correlación de Pearson se muestra una secuencia de interacciones entre la variable libre con ítems de la variable dependiente, donde se subraya correlaciones significativas a grado ,519. Al final se concluye que las propiedades del clima laboral en la compañía Nativa Telnort; el personal no cuenta con un óptimo grado en trabajo en grupo, no existe una satisfacción esperada, lo mismo con la motivación. Además las propiedades de la calidad de atención al comprador son que existe una baja empatía y un grado regular en la capacidad de respuesta.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, calidad de atención, clientes, colaboradores.

ABSTRACT

The primary purpose of the investigation has been established the predominance of the work environment in the quality of customer service in the Nativa Telnort organization. For that, the inquiry problem is as follows: How does the work environment influence the quality of customer service in the Nativa Telnort company? H0 suggests that the work environment influences the quality of customer service in the Nativa Telnort organization, while H1 is that the work environment does not influence the quality of customer service in the Nativa Telnort organization. The methodology was based on a detailed-correlational analysis where a non-empirical design was used, in the sample there was the collaboration of 8 assistants and 22 consumers to decide the existing interaction in the midst of the changes studied. The results that show that the work environment influences the quality of customer service, since through the Pearson correlation study a sequence of interactions between the free variable with elements of the dependent variable is shown, where significant correlations to a degree are underlined. , 519. In the end it is concluded that the properties of the work climate in the Nativa Telnort company; the staff does not have an optimal degree in group work, there is no expected satisfaction, the same with motivation. In addition, the properties of the quality of customer service are that there is low empathy and a regular degree of responsiveness.

KEY WORDS: Work environment, customer service quality, customers, employees.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Antecedentes de estudio.....	17
1.3 Teorías relacionadas con el tema	24
1.3.1 Clima laboral.....	24
1.3.2 Calidad de atención o servicio	33
1.4 Formulación del problema.....	38
1.5 Justificación e importancia del estudio	38
1.5.1 Justificación Teórica	38
1.5.2 Justificación Metodológica	39
1.5.3 Justificación Académica.....	39
1.5.4 Justificación Social.....	40
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos.....	40
1.7.1 Objetivo General:.....	40
1.7.2 Objetivos Específicos:.....	41
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	41
2 Tipo y diseño de investigación.....	41
2.1.1 Tipo de investigación	41
2.1.2 Diseño de investigación:	41
2.2 Población y muestra.....	43
2.2.1 Población.....	43
2.2.2 Muestra.....	43
2.3 Variables, operacionalización.....	43
2.3.1 Variable independiente: Clima laboral.....	43
2.3.2 Variable dependiente: Calidad de atención.....	43
2.3.3 Matriz de operacionalizacion de variables.....	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... 46	
2.4.1 Método deductivo	46

2.4.2	Técnica de recolección de datos.....	46
2.4.3	Instrumentos.....	46
2.4.4	Validez.....	48
2.4.5	Confiabilidad.....	49
2.5	Procedimientos de análisis de datos.....	50
2.6	Criterios éticos.....	50
2.7	Criterios de Rigor Científico.....	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		52
3.1.	Tablas y Figuras.....	52
3.2.	Discusión de resultados.....	66
3.3.	Aporte Práctico.....	68
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
4.1.	Conclusiones.....	76
4.2	Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS.....		80
ANEXOS.....		86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	45
Tabla 3 Valoración a Nivel de Likert y Baremos.....	47
Tabla 4 Preguntas de las Variables por Dimensiones	47
Tabla 5 Confiabilidad de la Variable Independiente	50
Tabla 6 Confiabilidad de la Variable Dependiente.....	50
Tabla 7 Dimensión Satisfacción	52
Tabla 8 Dimensión Motivación	53
Tabla 9 Dimensión Tipo de Comunicación.....	54
Tabla 10 Dimensión Trabajo en Equipo	55
Tabla 11 Dimensión Elementos Visuales y Tangibles	56
Tabla 12 Dimensión Capacidad de Respuesta	57
Tabla 13 Dimensión Empatía.....	58
Tabla 14 Variable Clima Laboral	59
Tabla 15 Variable Calidad de Atención	60
Tabla 16 Pruebas de Normalidad.....	61
Tabla 17 Prueba de Correlación de Variables.....	64
Tabla 18 Plan de acción	71
Tabla 19 Presupuesto y Financiamiento de la Propuesta de Mejora.....	73
Tabla 20 Cronograma de actividades.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Satisfacción	52
Figura 2 Dimensión Motivación.....	53
Figura 3 Dimensión Tipo de Comunicación	54
Figura 4 Dimensión Trabajo en Equipo.....	55
Figura 5 Dimensión Elementos Visuales y Tangibles	56
Figura 6 Dimensión Capacidad de Respuesta.....	57
Figura 7 Dimensión Empatía	58
Figura 8 Variable Clima Laboral	59
Figura 9 Variable Calidad de Atención.....	60
Figura 10 Prueba de Normalidad en Histograma de la Variable Clima Laboral.....	62
Figura 11 Prueba de Normalidad en Histograma de la Variable Calidad de Atención	63
Figura 12 Dispersión de Puntos Variables Clima Laboral y Calidad de Atención.....	65

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Actualmente el clima laboral u organizacional viene siendo una percepción que es determinada por los colaboradores de un organización u institución, referente a la labor desarrollada, relaciones interpersonales, el campo laboral y visual en el cual se desempeñan las tareas diarias, y otras regulaciones tanto consecuentes e informales que afecta el trabajo, además el estudio es de una gran importancia para cada organización ya que las circunstancias y condiciones varían de institución a institución, de empresa a empresa. Las organizaciones modernas reconocen que la pieza clave y fundamental es el factor humano.

En el mundo empresarial es fundamental saber otorgar un servicio de calidad, de manera oportuna, el cual cubra los gastos y necesidades de los consumidores, para que así se desarrolle el éxito de empresa, darles seguimiento y estar a la mano con ellos es fundamental para el recurso humano óptimo.

Por lo que hemos identificado que la empresa TELNORT E.I.R.L. no cuenta con un buen clima laboral y existe una incertidumbre en cómo se está llevando con deficiencia.

Contexto internacional

Según Pereira & Solís (2019), en su exploración factores del clima organización en instituciones educacionales San Carlos-Chile, que busco, como objetivo definir las relaciones interpersonales que existen entre los trabajadores tanto hombres y mujeres, además, determinar la influencia de los factores de género y antigüedad de cada integrante que conforman las comunidades sociales. Para ello, se empleó un estudio cualitativo de tipo explicativa. Obteniendo como resultado que en las instituciones del sector educación, determinada sus trabajadores como valor agregado mucho más aceptable es del género femenino con mayor antigüedad. Por lo tanto, para que se dé un buen clima laboral debe existir una valoración del personal para el buen desempeño de sus trabajadores para con los clientes, sin descalificar género ni antigüedad.

Bernal et al, (2015), mencionan, en su informe realizado el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud- México, la metodología empleada para revisión de la literatura. La investigación se llevó a cabo utilizando una estrategia de búsqueda documental, empleando así diferentes procedimientos analítico que incluye revisión literatura, recopilación, consulta, extracción/compilación e integración de datos obtenidos, concluyendo que se establece una de las herramientas estratégicas que cooperan al mejoramiento continuo de la organización, por lo tanto, a través del análisis, es posible determinar los elementos básicos que pueden mejorar la calidad de trabajo y vida de los trabajadores y por ende la calidad de los servicios médicos brindados. En este aspecto es importante tener como herramienta principal al Clima organizacional ya que ayuda a la mejora continua en los trabajadores, como también dentro y fuera de la organización.

Según Reyes (2018), en su investigación titulada diagnóstico de clima laboral en el área de quirófano del Hospital Regional 1° de octubre, México, cuyo propósito fue evaluar el clima organización, para poder implementar nuevas estrategias para lograr un refuerzo y mejor desempeño en los procesos de productividad, para ellos, se utilizó un estudio transversal descriptivo proyectivo, siendo aplicado un cuestionario de French y Bell, a un total de 125 trabajadores de todos los turnos laborales. determinando que un total del 40% son fuerzas restrictivas que se desarrollan en el área de quirófano, obtenido este resultado, manifiesta que deben desarrollarse programas que sean favorables para una buena motivación de los trabajadores y llevar un mejor clima laboral.

Orozco (2017), quien tuvo en su indagación como fin la evaluación en nivel de satisfacción de las personas sobre la calidad que ofrece el servicio de consulta externa en el sector de Medicina Gral. Nosocomio Militar Médico Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017, su diseño metodológico ha sido de análisis detallado de corte transversa, la muestra estuvo conformada por 364 clientes, las cambiantes por fines propiedades sociodemográficas y las 5 magnitudes de la encuesta SERVQUAL., con una fuente de información primaria, se tuvo como resultados, que un equilibrio en las 4 categorías de edades una población activa

laboralmente, se determinó que al establecer y clasificar la calidad del servicio, el valor con mayor distancia de cero es la confiabilidad y el valor más cercano ya se cuenta con riqueza material desde el inicio, así mismo, los resultados del índice de calidad del servicio (ICS) se entienden como los servicios prestados por el médico general ambulatorio, consistentes con las ideas y expectativas, y con estándares de calidad moderadamente satisfactorios.

Según Castellón (2019), en su investigación titulada satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, cuyo objetivo fue determinar el grado que ejerce la satisfacción del consumidor sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, para ellos, se hizo empleo de un diseño de metodología descriptivo con corte transversal. A través de un cuestionario realizado a una muestra conformada por 227 usuarios, se pudo determinar como resultado que la empatía es uno de los valores predominantes dentro de la percepción recibida, es por ello, que se considera satisfactorio el servicio recibido.

Pineda & Ramírez (2017), en su investigación titulada, medición del servicio y calidad de atención de los prestadores de servicios turísticos en el municipio de Restrepo, Meta – Colombia, busco como objetivo principal observar la percepción que tiene los empresarios para llegar al cliente y obtener una buena calidad de atención, para ellos se realiza una investigación de tipo empírica confirmatorio, realizando una encuesta a una muestra de 192 turistas y 62 empresas. Obteniendo como resultado final que existe una gran competencia, debido a que los consumidores cada vez son más exigentes al comprar un servicio, logrando así, que las empresas busquen mejoras para poder acaparar más consumidores extranjeros para que ocupen sus servicios.

Contexto nacional

Barboza, et al (2019), quienes manifestaron en su investigación aplicada Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú, la cual empleo un estudio cuantitativo, además el tipo de metodología fue descriptivo, diseño

no experimental y corte transversal, también se manejó una cantidad determinada de 21 empleados como muestra, el cual se empleó el cuestionario como instrumento. Determinando que su clima organizacional se logró idealizar las contemplaciones internas que ocasionan en los colaboradores la percepción del entorno donde desenvuelven sus tareas, siendo aceptable producirá efectos pragmáticos en su rendimiento y conducta, caso opuesto perjudicará de una manera desfavorable la organización al no lograr sus objetivos planeados.

Alberca & Valentin (2017), manifiesta que el Clima laboral y Calidad de atención del personal gerencial de la sede central del Ministerio de Educación, Lima, Como tarea principal trato de determinar cómo prevalece el clima laboral como servicio a la gestión de la oficina central del Ministerio de Educación. Para ello se utilizaron métodos deductivos-inductivos-descriptivos y planificación no empírica, así como se aplicó una encuesta 350 funcionarios del Ministerio de Educación para determinar, como resultado, una influencia muy grande del ambiente de trabajo en la calidad de la atención médica.

Mamani F., (2021), cuya búsqueda tuvo como objetivo entablar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021. La población fue de 42 trabajadores del Centro Médico Carlos Protzel empleados en el mes de marzo utilizando la Escala de Clima Laboral CL-SPC (1999) y la Escala de Opinión SL-SPC (2005) desarrollada por la psicóloga Sonia Palma, así mismo, se empelo la teoría desarrollada por Sonia Palma. Se utilizó la correlación r de Pearson con el resultado de 0.302 y su Sig. Cuando se dice que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral llevando un buen ambiente laboral entre los empleados del Centro Médico Carlos Protzel, se acepta la hipótesis de elección.

Según Carmelo (2019), en su investigación titulada propuesta de plan de mejora para optimizar el servicio de atención al cliente. Caso: Línea Aérea Copa Airlines – Departamento de tráfico Lima, el cual tiene como finalidad brindar mejorar para

optimizar los servicios en atención al cliente, para ello, se utilizó un diseño de investigación metodológico no experimental transversal de enfoque mixto y de tipo observacional, a través de un cuestionario realizado a una muestra de 381 personal, obteniendo como resultado que es de mucha importancia y muy necesario optimizar el servicio de atención al cliente en las aerolíneas Copa Airlines.

Torres (2021). en su investigación titulada calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco, cuyo objetivo principal fue de terminar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, para ello se hizo uso de un tipo de estudio aplicado, con diseño no experimental, descriptivo correccional. Se utilizó una muestra de 70 pacientes, los cuales a través de un cuestionario nos dieron sus expectativas referentes a las variables planteadas. Obteniendo como resultado que existe una fuerte relación entre la calidad de atención y la satisfacción que reciben los pacientes por parte del área de enfermería.

Según Vela (2019), en su investigación realizada gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital Amazónico de Yarinacocha, busca determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la calidad de atención, para ellos se hizo uso de una metodología de estudio de tipo no experimental con un enfoque mixto de alcance temporal-transversal y de tipo descriptivo correlacional llegando al nivel explicativo. Para ello se empleó una muestra de 245 personas pacientes. Obteniendo como resultado final que existen una relación positiva moderada, es por ello que sugiere realizar mejoras tanto en la infraestructura como en la parte administrativa.

Contexto local

La empresa nativa TELNORT E.I.R.L. en la actualidad es una empresa en gran desarrollo que busca llegar a mas personas en la localidad, brindando servicio de recarga en todas las plataformas digitales, para ello, se desarrollan diferentes estrategias para llegar a mas clientes potenciales, ya que ultimamente debido al confinamiento social los empleados no se sienten agusto con las nuevas medidas

trazadas por el gobierno, el cual genera un descontento en el clima organizacional, a su vez, un mal desempeño en la calidad de atención.

Por lo tanto, nativa TELNORT al no llegar a cumplir las metas propuestas estas afectan muy directamente a los ingresos de la entidad, así mismo, los colaboradores no perciben un clima organizacional unido y trabajo en equipo, por lo que esto puede generar muy malos resultados dentro de la empresa, lo cual podría ocasionar carga laboral en distintas áreas de la empresa.

Es por ello, que realizando este informe de investigación buscaremos analizar los principales factores que afectan al colaborador con respecto al clima organizacional y como influye en la calidad de atención que se brinda en la empresa nativa TELNORT E.I.R.L.

1.2 Antecedentes de estudio

A nivel Internacional

En indagaciones llevadas a cabo a grado universal se localizó a Sotelo & Figueroa (2017), de nombre “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.”, en Durango-México, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio utilizando un modelo de regresión lineal, que es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal utilizando métodos de encuesta para la recolección de datos. Tiene un gran personal en el campus y en puestos que incluyen maestros y administradores entre los 52 colaboradores. Se concluyó que existe una alta correlación entre las variables, con mayor énfasis en crear y mantener un buen clima organizacional a nivel interno, brindar servicios de calidad tanto a nivel interno como externo, y una organización competente.

En la investigación realizada por Carrasco & Díaz (2017), define que el “Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo” en Concepción-Chile, busco verificar las responsables causantes del clima organizacional, para la cual concluyeron 3 cambiantes (clima organizacional, satisfacción y peligros) con sus dimensiones, su población fueron los colaboradores

de una entidad educativa de la ciudad de Los Ángeles, Chile, cuya muestra fueron de 107 colaboradores. Se trabajó la investigación de tipo correlacional transversal. Se concluyó que existe una relación entre los niveles altos de felicidad organizacional que se ven reflejados en el desempeño del trabajador, así mismo, debe brindarse un reforzamiento hacia los trabajadores donde exista flexibilidad con sus necesidades. Concluyeron que las principales dimensiones fueron muy significativas para el trabajador, entre son: las exigencias psicológicas, compensaciones y la doble presencia. Con respecto al clima laboral se determinó que tiene una influencia muy positiva sobre los niveles de la felicidad dentro de la empresa.

En esta investigación citada por Zans (2017), que tuvo como título: “Clima organizacional y su incidencia en el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua”, En un intento de determinar la relación entre estas dos variables, el clima laboral y la calidad de atención, así mismo, se aplicó un estudio cuantitativo utilizando recursos cualitativos con un método de interpretación descriptivo a una población de 88 trabajadores y burócratas con una muestra de 58, utilizando un encuesta como instrumento de medida. Como resultado, el clima organizacional en FREM es más optimista, ilusionado y entusiasta. Se concluyó que el desempeño laboral que se desarrollaba era bajo, aunque las tareas se realizaban en el tiempo requerido, los involucrados consideraron, para mejorar el clima laboral se debe mantener una relación interpersonal donde el trabajador se siente a gusto, para así poder mantener un desempeño laboral muy confortable.

En la investigación de Salazar & Cabrera (2016), en su investigación “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo” Ecuador, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio brindado en el proceso de admisión en la Universidad Nacional de Chimborazo, estudio descriptivo horizontal que incluyó a todos los estudiantes universitarios, un total de 7207 personas de diferentes facultades, y sirvió como medida para determinar la calidad de servicio. La muestra estuvo integrada por 347 estudiantes. Resultó que existen diferencias correspondientes en el nivel de

percepción del cliente y las expectativas de calidad del servicio. Se recomienda la medición continua de la calidad del servicio para identificar las necesidades de los clientes y mejorar las percepciones de todos los aspectos.

En indagaciones realizada por Silva, et al. (2021), titulada “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”, busco identificar la reacción que vincula tanto la satisfacción con la calidad, así mismo, la lealtad del cliente. Utilizando un enfoque de naturaleza exploratoria y descriptiva, con alcance correlacional entre las variables. La población fue a la dirección general de la empresa, consultándose al final a 516 clientes. Obtuvo como resultados una correlación altamente significativa, positiva y fuerte. Finalmente, para confirmar que existe una relación muy positiva entre las variables estudiadas y la satisfacción y lealtad del cliente, la relación es aún más fuerte para la variable calidad del servicio, lo que demuestra que una de las herramientas muy importantes para asegurar la sostenibilidad y rentabilidad de una empresa es la relación entre la calidad de los servicios prestados y existe una muy buena relación entre la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Zamora & Villacis (2021), en su informe de nombre “Evaluación de la satisfacción laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el almacén “Junical” del cantón Bolívar” Ecuador. Esta investigación se realizó con un estudio de tipo teórica-científica, correlacional; empleo a 22 trabajadores de almacén y selecciona específicamente una muestra de 100 clientes. Los resultados obtenidos muestran la influencia de la actitud del cliente en la calidad de los servicios prestados. Concluyendo la satisfacción con el trabajo en las tiendas "Junical" es alta, ya que afecta significativamente la calidad del servicio al cliente y logra una correlación positiva.

A nivel nacional

En el análisis de Julcamoro & Portal (2017), “Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud baños del inca, 2017. quien obtuvo la licenciatura en administración con el objetivo de identificar fortalezas en la

calidad de atención al paciente en Sanitarios del Inca Salud, un enfoque cualitativo y transversal de interpretación. Los resultados de la variable clima laboral arrojaron que el 66,7% de los encuestados indicó que la calidad del trato en el centro de salud baños del Inca no es muy buena.

Por otro lado Linares (2021), en su tesis de nombre “Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA CONTINENTAL Puno, 2018”, que obtuvo su título en Licenciado Administración, trato de analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés de los empleados; este estudio es no experimental o no transversal debido a que los datos se encontraron en un momento dado y la población se tomó de los empleados de la entidad financiera **BBVA Continental** y se seleccionó un total de 20 empleados. Los resultados obtenidos son inconsistentes ya que tiene un nivel de correlación de $-.607$; lo que indica que las dos variables no están correlacionadas y sus niveles de estrés son moderados. Se concluyó que existe una relación inversa entre las variables de clima organizacional y el agotamiento emocional, es decir, un mejor ambiente de trabajo se asoció con menos estrés laboral y viceversa., el ambiente de trabajo tiene menos dimensiones.

Así mismo, Mamani (2017), en su análisis de nombre “El clima laboral y la productividad en el area de gerencia de administración de la municipalidad provincial de San Roman – Juliaca, periodo 2017, quien obtuvo el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo es analizar el clima laboral y la productividad de los gobiernos locales en el área de gestión en el periodo San Román en el año 2017, la naturaleza de la investigación es no experimental, deductiva y analíticamente descriptiva; su población es de 100 personas, 10 programas con el mismo tamaño de muestra. Se concluyó que la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral es buena, pero en cuanto a las carencias, estabilidad, debido a que los trabajadores realizan su trabajo con inquietudes. Un ambiente de trabajo que es despedido porque no hay un contrato permanente es esencial para lograr los objetivos a pesar de problemas como la mentalidad, la falta de estabilidad, la falta de aportes, la falta de valores identificados colectivamente.

La investigación de Silvera (2018), titulada “Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II Cáritas Huancavelica”. Busco determinar cómo el clima organizacional y la calidad de la atención se complementan entre sí, utilizando un diseño no empírico transversal, correlacional. La población está formada por todos los que laboran en el centro de salud y su número es de 14 usuarios y 84 adultos. Los resultados mostraron que el clima sindical se asoció significativamente con la calidad de atención de los usuarios que acudieron al centro médico, nuevamente, p efecto costo 0,002. Indicó que el 57,1% de los pacientes afirmaron que la calidad de atención fue muy buena, lo que se reflejó en el ambiente de trabajo del centro de salud.

En su investigación Sanchez D. (2018), titulada “La calidad de servicio y su interacción con la atención al comprador en la compañía América Móvil, Huancayo, 2018”, quien obtuvo su Licenciatura en Gestión. Busco dictaminar como se complementa la calidad con el cliente, el procedimiento de la averiguación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. Resultados para la Calidad de Servicio, el 58,3% manifestó que en ocasiones cuentan con los conjuntos necesarios para brindar un servicio de buena calidad, el 5,2% afirma que la empresa en ocasiones brinda servicios de manera confiable, el 7,1% manifestó que los empleados tienen la capacidad de reaccionar con diligencia y de manera inmediata para resolver cualquier error, el 50% expresó que a la organización a veces le interesa entender al cliente, lo mismo en cuanto a la calidad de la atención, el 58.3% manifestó que a veces lo atienden rápido, el 58.3% piensa que es fácil expresar sus quejas en el organización a veces. Luego de concluir que la relación es positivamente alta y bastante significativa, concluimos que la calidad del servicio está significativamente relacionada con la atención al cliente.

En la investigación realizada por Espinoza H., (2017), define en su proyecto: “Calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente de telefonía móvil del Centro de Atención al cliente de Mega plaza de la empresa de telecomunicaciones América Móvil Perú SAC” en Lima, para optar el título de licenciado en administración, cuyo objetivo ha sido averiguar el grado de atención y satisfacción del consumidor. Tuvo un

enfoque cuantitativo correlacional. Se usó el procedimiento científico, la inducción, deducción, estudio y síntesis, así mismo, como herramienta se empelo la encuesta, llegando a los resultados de porcentajes referente a la percepción de los consumidores en ambas cambiantes estudiadas. Se localizó que el 88% de los consumidores percibía la calidad de servicio como buena y no había consumidores que percibían como sobresaliente, referente a la satisfacción de comprador los resultados son asombrosos, puesto el 6% de dichos se encontraron satisfechos, el 82% se encontraron medianamente satisfechos.

A nivel local

En la investigación realizada por Osorio (2019), cuya investigación “Clima y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios Coesti” en la ciudad de Chiclayo, tuvo como fin el estudio de los primordiales componentes que factores relacionan tanto el desempeño con la satisfacción del colaborador. Se utilizó una investigación de tipo aplicativa- descriptiva, para cuya indagación, utilizando una población constituida por 42 trabajadores de atención al comprador, cuyo resultados mostró que tiene un déficit de participación y conexión en el manejo, exceso en la percepción de las labores, la fata de incentivos en su manejo gremial, discrepancia entre los ayudantes; por tales implicaciones la rotación de los ayudantes en la compañía suele ser constante y nocivo, demostrando un desequilibrio referente a su conjunto laboral con el cual trabaja cada día.

En la investigación realizada por Rodas (2018), en su investigación de nombre “Estrategias de clima laboral y calidad del servicio en la empresa turismo Civa” Chiclayo, cuyos fines eran relacionar, conocer e detectar las primordiales tácticas de clima laboral del servicio en la organización Turismo Civa, para eso se hizo un tipo de análisis explicativo- correccional. la población de 84 personas consumidores de la compañía. los ayudantes no estén satisfechos con las labores llevadas a cabo, el 49% mostro una reacción indiferente frente a las políticas de la compañía y aquello se debió a que no la conocían, el 78% de trabajadores no sientes una satisfacción con sus remuneraciones, así mismo, el 77% señalaron que tampoco son reconocidas las labores extras. Obteniendo como consecuencia que la carencia de funcionamiento

gremial en la atención al comprador es influenciada por la sobrecarga de trabajo, es por esto que los trabajadores no cumplen las expectativas laborales. obteniendo como sugerencias hacer capacitaciones con el objetivo de adiestrar al colaborador del mismo modo lograr una eficiencia en su función que desempeña.

Por último, Santisteban (2020), en su informe de investigación titulado “El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo”, para obtener el grado de Mestra en Gestión Pública, el objetivo es comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Tiene un tipo de correlación básica y el conjunto de muestra consta de 163 servidores en la sede del Ministerio de Asuntos Públicos en Lambeyuk, por lo que la muestra es de 115. Los resultados mostraron que el clima organizacional se relacionó significativamente positiva y moderadamente con el liderazgo sindical, existe una correlación entre estos dos cambios, y se concluyó que existe una correlación positiva moderada y significativa en el cambio de clima organizacional, por lo que los datos obtenidos indicaron que la mayoría estuvo de acuerdo en que existe un buen clima organizacional aceptable, mientras que en cuanto al reconocimiento laboral sintieron que no fue suficiente.

En investigaciones realizadas a nivel local se encontró a Orellano & Tafur (2018), cuya investigación se tituló: “Nivel de satisfacción de la atención al cliente en el restaurante MAMA JUANA”, para lograr la obtención de su licenciatura en administración hotelera y de servicios turísticos. Donde su objetivo primordial fue medir el grado de satisfacción de la atención en el restaurante Mama Juana, con el objetivo de consultar qué tan a gustos se sienten los comensales con vinculación a la calidad de servicio que ofrecida en dicho local comercial. Se realizó un tipo de investigación mixta, básica, así mismo, se aplicó encuestas fundamentadas en el modelo SERVPERF a los comensales y se usó de observación para llegar a medir la calidad de atención que brinda en trabajador, que fueron por medio de encuestas que fueron llevadas a cabo a 50 personas, que requirieron aquel servicio, su diseño ha sido no empírico. Concluyeron que el personal contaba con actitudes para otorgar un buen servicio, encontrando a 2 personales especializados en cuanto a la atención de

clientes, se pudo identificar también que los comensales estaban satisfechos con dicha atención.

Por otra parte, las autoras Apaestegui & Arbildo (2019), en su tesis de nombre “Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa-ventanilla del banco Scotiabank-agencia Metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, su propósito es evaluar y determinar cómo se pueden satisfacer las necesidades de los clientes a través de la atención de calidad que brinda Scotiabank. Su estudio se basó en un enfoque de investigación descriptivo cuantitativo con un diseño transversal. En cuanto a los resultados de la dimensión tangibles, se encontró que la satisfacción del cliente requiere atención al área de actividad que requiere una mejora rápida, y a su vez, los clientes valoran la presencia de los asociados. En la ventana, también lograron el valor más alto en la escala para el resultado deseado. Se concluyó que las dimensiones de valor material, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía están relacionadas con las preferencias del cliente. (responsabilidad y confiabilidad).

Al final, Espinoza (2016), en su tesis de nombre “Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en el colegio académico profesional de turismo y negocios de la Universidad Sr. de Sipán-Pimentel”, obtuvo su nivel de Maestra en Gestión y Marketing. Su estudio realizado tuvo como fin determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención en el colegio académico, ha sido realizada por medio de la investigación tipo mixto no aplicada, con diseño no empírico detallado. Las dimensiones de satisfacción del comprador de los estudiantes son tangibles (62 %), confiabilidad (7 %), capacidad de respuesta (57 %), empatía (62 %) y estabilidad (5 %). Compradores externos y calidad de atención en 0.866 con $p=0.009$.

1.3 Teorías relacionadas con el tema

1.3.1 Clima laboral

Actualmente, el término de “clima organizacional o clima laboral” es un asunto de interés para bastantes expertos, disciplinas y directivos. Es reconocible el valor de su estudio y análisis en las que priman las interacciones y relaciones de persona-

organización y persona-persona. En alusión con varias averiguaciones llevadas a cabo a partir de los años de 1960, el análisis acerca del asunto clima gremial u organizacional se vino desarrollando y paralelamente ofrendando muchas definiciones del criterio de este mismo. En la presente averiguación, se iniciará por las definiciones brindadas y citadas por ubicados autores representantes en el análisis de clima laboral.

Litwin & Stringer (1968) fueron los primeros autores en ofrecer conceptos sobre clima organizacional usan conceptos como motivación y clima, describiendo el ambiente y las situaciones que más influyen en la percepción y conducta del sujeto, esa especificación es exclusiva en cada organización, lo cual posibilita el saber del clima organizacional.

La teoría de estos dos autores Litwin & Stringer (1968), Se busca utilizar los conceptos de clima laboral y motivación para explicar aspectos importantes del comportamiento de las personas que trabajan en las empresas. Los autores intentaron explicar los factores situacionales y ambientales que tenían mayor influencia en el comportamiento y las percepciones de los sujetos.

Por lo que podemos manifestar que la teoría de Litwin y Stringer como ellos la plantean, busca de mejorar de manera directa el clima laboral u organizacional, puesto que sirve como ayuda para que entendamos el concepto de clima laboral, ya que implica mucho en el actuar y comportar de todos los individuos de la organización, teniendo en cuenta las percepciones de estos. Una organización debería ser el sitio donde un grupo de individuos se concentra de tal forma de que todos estén motivados y satisfechos de esta forma poder consumir con sus fines planteados por la compañía.

Litwin & Stringer (1968), nombran 9 dimensiones que propusieron para el clima laboral u organizacional fueron: estructura, recompensa, responsabilidad, riesgos, cordialidad, cooperación, estándares, problema e identidad.

Finalmente, se puede decir que el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo caracterizado por un equipo o un conjunto de puntos tangibles e intangibles que se presentan en la empresa de manera muy precisa y subjetiva, porque empeora las reacciones, la motivación y los participantes, pero también la gestión de la capa de la

empresa. Es percibido y descrito por los miembros de la organización y, por lo tanto, medido por estándares de desempeño al estudiar sus percepciones y descripciones o por alguna otra observación y medición objetiva autorizada.

Por otra parte, según García (2009), conceptualiza que “El contexto organizacional es un conjunto relativamente permanente de características, propiedades o características de un ambiente de trabajo particular que son percibidas, percibidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen en su comportamiento.”.

Alves (2003), menciona que un óptimo grado de comunicación, respeto recíproco, sentimientos de pertenencia, buen clima laboral, aceptación y ánimo mutuo, en donde la satisfacción es una sensación primordial, son características que definen el uso correcto de un clima laboral y una productividad eficaz con excelente rendimiento.

En general Patterson, et al. (2005), Al mencionar que el clima laboral se define como una variable reflejada en el ámbito organizacional, que determina los indicadores de comportamiento de las personas que laboran en la organización, se intenta racionalizar los sentimientos que sienten las personas durante el desarrollo de las actividades laborales.

Patlán & Flores (2013), Identificación del clima organizacional como un conjunto de percepciones subjetivas y socialmente dominantes de los empleados sobre las características organizacionales y el clima laboral, enfatizando tres niveles de percepción característicos: personal (características personales), interpersonal (características del empleado – interacción con el ambiente de trabajo) y organizacional (características). organización, trabajo y medio ambiente). Estas percepciones influyen en el comportamiento y desempeño de los empleados en las organizaciones y sugieren las siguientes dimensiones: satisfacción, autonomía, sindicalización, contraprestaciones y beneficios, y recompensas como base del alcance de la investigación.

Likert (1967), En su teoría del ambiente de trabajo menciona que las acciones y el comportamiento de los individuos son causados tanto por la actividad administrativa como por las condiciones de trabajo que experimenta el empleado, sin importar si se trata de deseos, habilidades o valores. Así, la actitud está determinada por la percepción, es decir, para este autor, las buenas vibraciones son esenciales en sí mismas.

Likert da a conocer tres tipos de variables que conceptualizan las características propias que se dan en una organización y que influye en el clima laboral.

Variabes causales: También conocidas como independientes, son actividades que permanecen orientadas para indicar la dirección en la que una organización aboga y obtiene resultados. Entre estos cambios se encuentran la composición organizacional y su gobernanza, normas, elecciones, competencia y respuesta. Si se modifican los cambios independientes, modificarán los otros cambios.

Variabes intermedias: Todavía están orientados a indicar la dirección en la que se mueve una organización y obtiene resultados. Entre estos cambios se encuentran la composición organizacional y su gobernanza, normas, elecciones, competencia y respuesta. Si se modifican los cambios independientes, modificarán los otros cambios.

Variabes finales: El cambio, también llamado dependencia, resulta de los efectos de cambios independientes e intermedios que reflejan los resultados de la organización, incluidos la productividad, los costos organizacionales, las ganancias y los costos.

La relación que fomentan las variables traen consigo nuevos resultados tales como la decisión de 2 grandes sobre el tipo de clima organizacional, dichos como:

Clima de tipo autoritario

- 1. Sistema Autoritario explorador:** Desconfianza característica de la gerencia en los empleados, sentimiento de miedo, casi ninguna interacción entre los empleados superiores y los empleados, las decisiones y elecciones las toman solo los gerentes.

- 2. Sistema Autoritarismo paternalista:** Se caracteriza por la confianza entre la gerencia y los empleados, las recompensas y los castigos se utilizan como fuente de motivación de los empleados y los mecanismos de control de gestión de supervisión. En este entorno, la dirección debe responder a las necesidades sociales de los empleados y, al mismo tiempo, crear la impresión de que están trabajando en un entorno estable y estructurado.

Clima tipo participativo

- 3. Sistema consultivo:** Caracterizados por la creencia de que lo que es mejor para sus subordinados, los empleados se empoderan para tomar decisiones específicas, se esfuerzan por satisfacer las necesidades de estima y se potencia la relación entre los dos departamentos. Este entorno se define por una gestión dinámica y rentable basada en objetivos alcanzables.
- 4. Sistema Participación en conjunto:** Los empleados confían completamente en la gestión, la toma de decisiones sigue las compras de todos los niveles, los flujos de comunicación verticales, horizontales, ascendentes y descendentes. Los puntos motivadores son la cooperación, el trabajo se realiza funcionalmente en función del desempeño, las interacciones en el trabajo (supervisadas - supervisadas) se basan en la amistad, la responsabilidad compartida. El funcionamiento de este sistema es fundamental para apoyar como la mejor manera de lograr objetivos a través de la cooperación estratégica.

El sistema 1 y 2 son para a un clima cerrado, en la que hay una composición tiesa por lo cual el clima es desfavorable; sin embargo el sistema 3 y 4 corresponden a un clima más abierto donde hay composición flexible construyendo un clima conveniente en la empresa.

Likert (1967), Argumenta que el entorno organizacional consta de los ocho aspectos enumerados a continuación:

Estilo de autoridad: Manera en cómo se maneja la gestión del poder en una organización.

Esquemas motivacionales: Procedimiento de motivación usado en la organización.

Comunicación: Manera en cómo se lleva y aplica la comunicación dentro de la organización, si es mucha o poca, si es ascendente, descendente y/o lateral.

Proceso de influencia: Procedimientos usados en la organización para obtener incorporación a las metas, fines en la organización.

Proceso de toma de decisiones: Parte del proceso de elección, criterios de elección y repartición de las labores en relación con la toma de elecciones y de ejecución.

Proceso de planificación: Estrategias a empelar para determinar y alcanzar los objetivos organizacionales.

Proceso de control: Maneras en como el control se realiza y distribuye en la empresa.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Ciertos métodos en los que son utilizados para el alcance de los objetivos.

Para la siguiente investigación hemos creído conveniente usar las siguientes dimensiones según el modelo de Likert (1967), citado y resumido por (Parraguez & Pisfil, 2014), donde manifiesta 8 dimensiones, las que se usaran para medir el clima laboral mediante las variables mencionadas, estas dimensiones son:

Dimensiones e indicadores del clima laboral

Dimensión: Satisfacción.

Según Sanchez (2019), define que es la actitud con la cual el individuo desempeña un puesto o cargo, también representa la motivación que se desempeña en algún puesto o cargo, un individuo con altos índices de satisfacción, obtiene actitudes positivas hacia su persona.

Indicador condición: Según Chiavenato (2007), citado por Reyes (2016), son un conjunto de factores en el cual los trabajadores pueden desempeñar sus labores, siendo componentes de un ámbito extrínseco.

Determina diferentes elementos que intervienen, tales como la higiene, las condiciones físicas, las remuneraciones, la presencia social y las políticas de la

organización, así mismo, las oportunidades que representan la empresa con sus trabajadores y la influencia que otorga el entorno laboral.

Además, el componente motivacional se refiere al trabajo que brinda satisfacción a largo plazo y, por lo tanto, aumenta la productividad.

Indicador remuneraciones-salario:

Según Urquijo (2008), define que las remuneraciones que se realizan a un colaborador por sus servicios prestados, es decir es una contraprestación del servicio por el cual será reconocido. Así mismo, económicamente una remuneración puede ser anticipada a cierta producción, o percibida en un periodo específico referentes al trabajo que se está realizando.

Por otra parte, Varela (2006), menciona que la remuneración es la retribución por un trabajo realizado, así mismo, las organizaciones brindan a sus trabajadores estas recompensas para retribuir al empleado por su labor realizada. Estas remuneraciones se perciben en cantidad mensual en dinero que los trabajadores perciben sobre su labor realizada en un mes de trabajo.

Dimensión: Motivación

La motivación humana se define como “un estado emocional que se desarrolla en una persona como resultado de ciertos motivos para su comportamiento.” (Koenes, 1996, pág. 191).

Así mismo, se puede afirmar que existen una influencia tanto en la percepción como en la motivación, ya que se siente influida en un contexto situacional muy específico.

Indicador reconocimiento laboral:

Según la Real Academia Española RAE (2020), define “El acto de distinguir una cosa, persona u organización de otras por sus atributos. También se utiliza para expresar el agradecimiento que provoca algún favor o beneficio.

Por lo tanto, el reconocimiento se entiende como la diferencia que puede existir entre una persona o algunas personas, lográndose desde el estudio de las propiedades propias del individuo. Asimismo, el reconocimiento además podría ser la excepción por el cual se expresa cuando una persona recibe un reconocimiento.

Indicador capacitación:

Según Chiavenato (2011), define como la capacitación para realizar procesos de aprendizaje a corto plazo, engloba todo aquel conocimiento, habilidades competentes a desarrollar dentro una determinada labor. Así mismo, comprende todo conocimiento que sean relativamente al trabajo, a través de sus capacidades, habilidades y competencia laboral.

La capacitación de los empleados es el proceso de desarrollar y mejorar las capacidades de los individuos y equipos dentro de una organización.

Indicador beneficios:

Según López & Otero (2015), mencionan que los beneficios laborales es brindar diferentes alternativas de motivación hacia el teniendo siempre en consideración las políticas y necesidades de la empresa, así mismo, a través de las remuneraciones incentivar al trabajador a realizar un mejor desempeño laboral, y que, al ser remunerado tendrá un incentivo de interés y confianza en el desempeño de sus tareas

Los beneficios laborales posibilitan contar de manera igualitaria y simple, además, logra un incremento en desempeño, aumentando los beneficios de tal manera que mejoren el grado del desenvolvimiento laboral, obteniendo como resultado de tener mayor productividad y satisfacción laboral.

Dimensión: Tipo de comunicación

Se define como “el intercambio de información entre personas. Significa hacer que se difundan noticias o información. Es uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y organizacional. para la comunidad”. (Chiavenato I. , 2007) p.47

Indicador Comunicación Ascendente:

Según Martínez de Velasco & Nosnik (2018), dicen que es aquella que se da una vez que los individuos de Los niveles inferiores difunden uno o más mensajes a los grados superiores de la empresa a través de canales formales e informales.

Por efecto para que se dé una buena comunicación ascendente es utilizando la formulación de cuestiones correctas, para conocer sus opiniones, por medio de reuniones con los ayudantes, conociendo las problemáticas y necesidades de trabajo, de forma que se logre ayudar y mejorar el funcionamiento gremial.

Indicador Comunicación Horizontal:

Eserp (2022), Dentro de una empresa, es denominada como comunicación lateral, circula entre empleados del mismo rango, aunque no estén en el mismo departamento, por eso es tan recíproca. Esta forma de comunicación entre asistentes está diseñada principalmente para coordinar tareas diarias e intercambiar información importante para que puedan realizar mejor sus tareas. Al promover canales de comunicación horizontales en la organización y acortar el tiempo de transferencia de información, se eliminarán errores, duplicidades y duplicidades de trabajo. Como resultado, un ambiente colaborativo mejorará el ambiente organizacional y aumentará la productividad.

Indicador Comunicación Descendente:

Para Goldhaber (1984), es aquella que fluye a partir de los nivel alto hasta el nivel bajo, Esto significa que la comunicación de arriba hacia abajo no solo se entenderá como una comunicación que se origina en el nivel gerencial y termina en los empleados, sino también, en esencia, como una comunicación que se origina en todos los niveles gerenciales y pasa a la gerencia, porque sin ella, lo primero sería ser insignificante, lo principal es que los gerentes son más sensibles en la presentación de la información, pasan a ser cautelosos al respecto y transmiten el mensaje con claridad y calidez, manteniendo un diálogo abierto y honesto con sus colaboradores.

Dimensión: Trabajo en equipo:

Según Koontz & Weihrich (1998), conceptualizan al equipo como un número limitado de individuos con destrezas que se complementan entre si están involucrados en la misma meta, un conjunto de objetivos de gestión y un flujo de trabajo del que son corresponsables.

Indicador Empatía:

En 1996, Davis explica la empatía en términos los próximos términos: “conjunto de estructuras que integran procesos de poner al otro en el lugar del otro y respuestas relacionadas y no emocionales”. (Fernández, López, & Márquez, 2008, pág. 284).

Indicador Responsabilidad:

Para Vallieres, et al. (2017), la responsabilidad y las habilidades forma parte del equipo, cuyo objetivo es el compromiso en su desenvolvimiento laboral, para obtener los estándares esperados, así mismo, la responsabilidad emplea un papel muy importante, debido a que afecta de manera positiva la realización de diferentes, esto quiere decir que el trabajador asume con total responsabilidad las tareas o obligaciones que fueron determinadas para un objetivo específico.

Indicador Colaboración:

Entender el concepto de colaboración como un proceso ágil, interpersonal, y el compromiso que lleva al logro de metas individuales y organizacionales nos ayuda a entender la diferencia entre colaboración y otros conceptos, aunque relacionados y usados de manera equivalente, no lo son. tener el mismo significado. Por ejemplo, practicar la colaboración es más que simplemente intercambiar información. (Hanson, et al. 1999)

1.3.2 Calidad de atención o servicio

Una iniciativa (concepto) de calidad general se da entre varias definiciones de diferentes autores en el mundo académico y alrededor del mundo, en la cual nos enfocaremos.

La calidad del servicio consiste en satisfacer, respetando los requisitos de cada cliente, las múltiples necesidades que tiene y las necesidades para las que está empleado. La calidad se logra en todo el proceso desde el inicio de la compra, operación, evaluación y seguimiento de los servicios que brindamos.

Reeves & Bednar (1994). "Para averiguación de una definición mundial de la calidad dio al extenso de los últimos 60 años diferentes resultados que se adaptan o son apropiadas en diferentes circunstancias". citado por (Mora, 2011).

La importancia se define por las diferentes fortalezas y debilidades que pueden ocurrir dentro de un entorno laboral y su desempeño en el tipo de atención que se brinda al consumidor o cliente. La mayoría de los casos son puntos de partida para desarrollar nuevas definiciones, al hablar de calidad en la organización se definen mejores resultados, para los sentidos absolutos.

Crosby (1979), determina que en el entorno industrial se puede decir que es una idea generalizada de calidad que se basa en el producto que se brinda. Los requerimientos técnicos y diseño de los productos algunas veces son establecidos por los clientes, puesto que los requerimientos de calidad se establecen a través de especificaciones o recomendaciones que nos demuestran nuestros consumidores.

Chiavenato (2007), la calidad es conformidad final con todas las especificaciones y requerimientos establecidas por el consumidor, por consecuencia la ausencia de calidad es la no conformidad detectada.

El modelo SERVQUAL de Parasuraman et al, (1991), se proporciona una de las herramientas de evaluación de la calidad del servicio más utilizadas. Las herramientas identificadas en el modelo consisten en 5 órdenes de magnitud: (a) confiabilidad, que se identifica como entregar el servicio prometido con cautela y estabilidad en el tiempo; (b) Capacidad del personal para responder, ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno (c) Estabilidad, enfoque y capacidad del personal para inspirar confiabilidad y confianza; (d) empatía, la capacidad de comprender el punto de vista del cliente; (e) puntos físicos, espacios físicos, grupos, personas y conexiones. material.

Con el tiempo, ha surgido una visión más realista que establece cinco niveles para evaluar qué tan bien se relaciona el desempeño de una empresa con la satisfacción del comprador externo. Estas dimensiones son las siguientes: Tangibilidad, Empatía, Responsabilidad, Seguridad y Flexibilidad.

Esta averiguación se fundamenta en el modelo norteamericano de Parasuraman, Berry y Zeithaml, denominado SERVQUAL, debido a que es el más aplicado en la actualidad.

Dimensión Fiabilidad:

Barrientos (2018), Nos mencionó en su investigación que la confiabilidad incluye la capacidad de realizar de manera efectiva los servicios prestados. Esto corresponde a la velocidad con la que se identifican los problemas y se abordan las brechas organizacionales. Confiabilidad significa que los resultados son similares, por así decirlo, con el mismo desempeño independientemente de quién atienda al paciente. Si el paciente, p. escribe una receta a un empleado de farmacia, esa persona debe entregar efectivamente la receta acordada.

Indicador atención correcta

Por lo tanto, Blanco & Lobato (2010), Mencionó en el libro que un sistema adecuado de servicio al cliente es una gran parte del menú de servicio general de una empresa, por lo que debe tener un análisis más amplio del servicio al cliente, y en la próxima unidad afectará a la organización y la fuerza de ventas principal. Las funciones de Correos son: informar a los consumidores sobre la organización y los servicios que ofrecen, que sean de su interés, atender las quejas, reclamaciones y devoluciones. Cada una de estas actividades destinadas a desarrollar estas funciones de postventa debe comunicarse con los compradores y desarrollar criterios de comunicación como la calidad, la disponibilidad, la profesionalidad, el trabajo, la cortesía y el ambiente.

Dimensiones e indicadores de calidad de atención

Dimensión: Elementos visuales y tangibles

Según Matsumoto (2014), Los materiales definitorios son elementos percibidos que una persona puede tocar y visualizar. Conociendo todos los tangibles con los que podemos interactuar visualmente y tocar, podemos interactuar con ellos y ayudarnos a realizar acciones para el centro de trabajo en este caso.

Indicador: Infraestructura

Según la IRP, la infraestructura podría ser determinada como las construcciones físicas, con un sistema organizado necesarios para el buen manejo de una sociedad y su economía. Los diferentes elementos de la infraestructura de una sociedad tienen la posibilidad de existir así tanto en los sectores privados y públicos, siempre y cuando sean administrados de una forma correcta y regular.

Es decir, la infraestructura, constituye todas las instalaciones físicas que forman parte de la empresa y proporcionan servicios para el personal como para el cliente.

Indicador: Imagen

Según Currás (2010), quien hizo referencia a la cita de Balmer et al, (2008), menciono que a al día hoy, la imagen empresarial tiene una muy alta adquisición para las grandes compañías, así mismo, es un instrumento el cual hace una gran diferenciación entre las organizaciones, de las cuales pueden sacar ventajas corporativas.

La imagen tanto personal como institucional e incluso en infraestructura, es de suma importancia ya que demuestran actitudes y características con las que se dan a conocer al mercado, donde reciben una percepción duradera.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Según Weick (1979), menciona que es la capacidad que tienen los trabajadores de la empresa para poder hacerle frente a los nuevos reto o cambios que realiza la organización, así mismo, se adapta a los cambios laborales tomando siempre en

cuenta los cambios realizados por los directivos dando una mejor toma de decisiones, a partir de este cambio de ambiente pueden recurrir diversos estudios tales como oportunidades y amenazas, hasta el diseño de tácticas para afrontar los cambios.

Nos recalca que la capacidad de respuesta es la manera en cómo las personas u empresas responden ante los cambios que puede pasar esta, estrategias, guías, planes de contingencia que usan las personas para poder llevar a cabo alguna situación en la que se requiera una atención dedicada.

Indicador: Disponibilidad

Según la norma 13306 de febrero (UNE-EN, 2002), define “la función de un elemento en estado de desarrollo de la función solicitada, en unas condiciones determinadas en un momento determinado, suponiendo que se dispone de los recursos externos solicitados”. La disponibilidad se refiere a la funcionalidad que es posible en relación con posibles eventos en el lugar de trabajo, eventos que requieren que los proveedores de estos servicios sean oportunos, competentes e incluso tengan acceso a la información para poder brindar un buen servicio.

Indicador: Asertividad

El comportamiento persuasivo se basa en la expresión directa y honesta de las propias opiniones, sentimientos y deseos, defendiendo los derechos propios y respetando los derechos de los demás. Estos autores defienden la necesidad de incluir cuatro enfoques básicos para el entrenamiento de la asertividad: distinguir la asertividad de la agresión, reconocer los derechos de los demás y la asertividad cognitiva y práctica. Condene las dudas sobre sí mismo reduciendo los bloqueos emocionales, reduciendo y desarrollando pensamientos, miedos y prácticas irracionales. (Flores, 1994, pág. 22)

Dimensión: Empatía

Cuando se trata de la dimensión de calidad del enfoque en el cliente, también tenemos la dimensión de empatía, que se trata de brindar una atención personal, individualizada y cuidadosa a los consumidores. Por esta razón, Parasuraman et al.

(1991), afirmó que la empatía es la atención cuidadosa y personal que las organizaciones brindan a los consumidores, y la esencia de la empatía se brinda a los consumidores a través de servicios personalizados o apropiados para hacerlos sentir diferentes. Ellos mismos sienten que están apegados a la empresa que los atiende.

Indicador: atención personalizada

Ricardo L (2021), en un blog nos menciona que la atención personalizada al comprador es un grupo de técnicas creadas con el propósito de servir a los consumidores y hacerlos sentir únicos y especiales, que en realidad le importan a la marca. Tenemos la posibilidad de tener en cuenta que personalizar es conceder propiedades para hacer algo personal.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera influye el clima laboral en la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo 2021?

Problemas Específicos

¿De qué manera se desarrolla el clima laboral en la empresa Nativa Telnort EIRL? Chiclayo 2021?

¿De qué manera se relaciona el clima laboral con la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort EIRL? Chiclayo 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Para la variable clima laboral se tomará la teoría de Likert y la teoría de Parasuraman con el modelo SERVQUAL para calidad de atención al cliente.

Según Méndez (1995), El motivo del análisis es reproducir el deseo de escrutar, rechazar, confrontar o dar puntos a determinadas teorías, contrastar los resultados o desarrollar una epistemología que provoque el debate científico y la reflexión sobre la

conciencia de ser. Cuando se cuestiona o propone la teoría administrativa o económica, se presentan los fundamentos teóricos de la ciencia económico-administrativa en cuanto a sus principios, procesos fijos y resultados. Los nuevos paradigmas o reflexiones epistemológicas tienen una sólida base teórica.

La presente investigación se justificó de manera teórica considerando la teoría de Likert (1968), Establece que el comportamiento de los subordinados está directamente relacionado con su comportamiento gerencial percibido y las condiciones organizacionales, afirmando que las percepciones del clima organizacional determinarán esta relación. Por otro lado, para la atención al cliente se utiliza el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio al cliente. El modelo fue tomado en cuenta debido a su reconocimiento internacional en estudios destinados a examinar las percepciones de los clientes sobre los servicios prestados.

1.5.2 Justificación Metodológica

De manera práctica se justificará porque se brindará un aporte a través de toda la información recaudada en la investigación de los temas y si se pudiera brindar una propuesta de mejora a través de una investigación, de tal forma, que en la empresa Nativa Telnort mejore y eso beneficiaría a sus colaboradores y por ende a sus clientes al recibir un mejor servicio. Usando el método deductivo partiendo del objetivo general hasta los objetivos específicos, ya que será a partir de datos generales para una final conclusión, apoyándonos de un cuestionario como técnica y pieza fundamental para recolectar información. La técnica aplicada establecida será a través de la observación y posterior una encuesta, análisis y conclusión de todos los datos obtenidos a través del instrumento "cuestionario" el cual fue aplicado a los clientes y trabajadores de la empresa.

1.5.3 Justificación Académica

Como estudiantes universitarios, el simple hecho de realizar esta investigación de este tipo, poniendo todo de nuestra parte, estando sumamente involucrados con el tema, nos permitirá obtener más información con respecto a clima laboral y como

también a su vez la de calidad de servicio, la cual se verá reflejada en el campo laboral en que nos estaremos desarrollando.

1.5.4 Justificación Social

Desde una perceptiva social se beneficiarán los clientes de la empresa Nativa Telnort, ya que gracias a la investigación aplicada dentro del centro de labores, se pudo identificar de manera influyente el clima laboral en la calidad de atención al cliente, obteniendo recomendaciones de importancia, que ayudarían a la empresa a enfocarse más en los aspectos mencionados y así mejorar de manera eficiente el clima laboral dentro de la empresa obteniendo como consecuencia una buena prestación de calidez en el servicio al cliente.

1.6 Hipótesis

Según Fernández (2012), Una hipótesis define que son teorías o ideas basadas en información de investigaciones previas que pueden o no ser ciertas o verdaderas. Su costo proviene de la capacidad de crear una mayor cooperación entre eventos y describir por qué suceden. Se trata principalmente de encontrar razones claras por las que las personas piensan que algo funciona y luego llegar a una conclusión al final. Este proceso es ampliamente utilizado en las ciencias para luego probar supuestos en experimentos.

Ente lo mencionado anteriormente, la hipótesis que plasmaremos en la siguiente investigación es:

H1: El clima laboral influye en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort de Chiclayo.

H0: El clima laboral no influye en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort de Chiclayo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo – Perú, 2021-2022.

1.7.2 Objetivos Específicos:

Analizar las características que tiene el clima laboral en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo – Perú, 2021-2022.

Analizar las características que tiene la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo – Perú, 2021-2022.

Establecer la correlación entre clima laboral y la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo – Perú, 2021-2022.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2 Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, se consideró:

Según Hernández S. (2014), El propósito de la investigación descriptiva es analizar en detalle las características, rasgos y perfiles de un individuo, grupo, sociedad, proceso, objeto u otro fenómeno que es objeto de análisis. Es decir, está destinado únicamente a medir o recopilar información individual o colectivamente sobre conceptos o variables relacionadas. Su propósito no es mostrar la relación entre ellos. El programa SPSS utiliza datos estadísticos para interpretar y determinar resultados a través de tablas y figuras usando un enfoque cuantitativo.

Correlación, su propósito es decidir el nivel de interacción o sociedad (no aleatoria) entre 2 o más cambiantes. En dichos estudios, primero se miden las cambiantes y después se considera la correlación implementando pruebas de conjetura de correlación y procedimientos estadísticos. Los estudios de correlación no establecen una interacción causal directa, pero pueden proporcionar indicios de las posibles causas del fenómeno. (Gan & Triginé, 2012, pág. 2)

2.1.2 Diseño de investigación:

Es una investigación no experimental, transversal, correlacional.

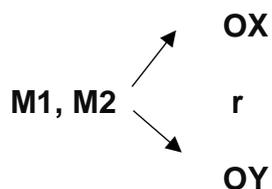
No es experimental porque se realiza sin manipular variables intencionalmente. Observar y analizar fenómenos que ocurren en la naturaleza. Los participantes y los tratamientos no se pueden aleatoria en este estudio no experimental. Se observan situaciones existentes que no fueron creadas intencionalmente por el investigador. O sea, en este análisis no empírico, los sujetos ya habían pertenecido a un definido conjunto o grado de cambiantes independientes por autoselección. (Gan & Triginé, 2012, pág. 3)

El diseño de estudio transversal, transaccional o transversal recopila datos en un solo punto en el tiempo, en un solo punto en el tiempo. Su propósito es describir la variable y analizar la ocurrencia e interrelación de la variable en un momento particular (o describir una comunidad, evento, fenómeno o contexto). Es como tomar una foto de lo que está pasando. (Gan & Triginé, 2012, pág. 6)

Correlacional, dichos diseños describen interacciones entre 2 o más categorías, conceptos o cambiantes en un rato definido. Se trata además de descripciones, sin embargo, no de categorías, conceptos, ni cambiantes, si no sus colaboraciones. Tienen la posibilidad de limitarse a entablar interrelaciones entre cambiantes sin determinar sentido de causalidad n; pretender examinar interacciones de causalidad. (Gan & Triginé, 2012, pág. 6)

En resumen, es aquel que no puede ser manipulado deliberadamente. Se percibe a través del entorno, el cual puede ser visualizado para luego ser detenida mente analizado (Hernandez et al., 2001).

Diagrama



En donde:

M1= Muestra del personal de la empresa Nativa Telnort EIRL.

M2= Muestra de los clientes

O= Observación de la variable de estudio

X= Variable clima laboral

Y= Variable calidad de atención

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población

Esta conformada por los trabajadores y clientes de la empresa Nativa Telnort-Chiclayo

2.2.2 Muestra

La muestra fue establecida entre colaboradores y clientes, de los cuales 8 serán colaboradores y 22 clientes, haciendo un total de 30 personas involucradas con la empresa Nativa Telnort-Chiclayo.

2.3 Variables, operacionalización.

2.3.1 Variable independiente: Clima laboral

Definición conceptual:

Para Vega et al. (2006), son las propiedades ambientales que se perciben al laborar ya sea de manera directa o de una forma indirecta, por los colaboradores, en el cual priman las relaciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. Además apunta que es el ambiente mediante el cual el trabajador puede realizar sus labores, así mismo, son experiencias que experimentan los miembros de la organización para realizar su trabajo en un ambiente agradable y muy competente

Definición operacional:

Se determina como las percepciones percibidas por los trabajadores y las operaciones que la generan. En las dimensiones que se consideraron como objeto de estudio para analizar el clima laboral en una organización son: Motivación, satisfacción, comunicación, trabajo en equipo, elementos, capacidad. También se consideran factores como:

El instrumento utilizado la medición del clima laboral y calidad de servicio, será el modelo de Likert (1976), determina un conjunto de elementos que se forman de manera inteligente antes de que se realice el objeto de investigación.

2.3.2 Variable dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual:

Según la definición de Parraguez & Pisfil (2014), determina que calidad de servicio es lograr satisfacer las necesidades con consumidor, la cual se logra cuando las expectativas del consumidor son superadas, tanto sus deseos y percepciones, así mismo, determina que una buena calidad de atención genera en el consumidor un afecto de fidelidad al lograr satisfacerlo, además, como conclusión una buena calidad de atención es muy favorable tanto para el consumidor como para la organización.

Definición operacional:

De acuerdo a Quintanilla (2002), la calidad de servicio se mide a través de la satisfacción del consumidor ya que es uno de las primordiales superficies de análisis del comportamiento de los clientes, además el rendimiento de empresa de servicios es reconocido por las personas que adquieren dichos bienes de consumo. Por esto, cuando los consumidores se sienten satisfechos agregan un cierto valor agregado tanto al consumidor como al que da nuestra organización, citado en (Morris, Vizán, Rodríguez, & Martínez, 2011, pág. 192)

2.3.3 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica/instrumento
		Condición Laboral	
	Satisfacción	Remuneración	
		Seguridad	
		Reconocimiento	Técnica : La Encuesta.
	Motivación	Capacitación	

Clima Laboral		Beneficios	Intrumento: El
		Ascendente	Cuestionario.
	Tipo de	Desendente	Medicion: Escala de
	Comunicación	Horizontal	Linkert.
		Empatia	
	Trabajo en Equipo	Responsabilidad	
		Colaboracion	

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Tecnica/instrumento
	Elementos Visuales y Tangibles	Infraestructura	Tecnica : La Encuesta.
Calidad de Atención	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad	Intrumento: El Cuestionario.
	Empatia	Asertividad	Medicion: Escala de Linkert.
		Atencion Personalizada	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Método deductivo

Porque se partirá del objetivo general hacia los objetivos específicos, según (Bernal C. , 2006), Está con base en el entendimiento, al igual que el inductivo. No obstante, su aplicación es plenamente distinto, debido a que en esta situación la deducción intrínseca del hombre posibilita pasar de principios en general a hechos particulares. Lo anterior se traduce de manera significativa en la investigación de los principios en general de un asunto específico: una vez comprobado y verificado que el inicio definido es válido, se nace a aplicarlo a entornos particulares Este procedimiento se usa en la revisión de la literatura y en la presentación del informe final.

2.4.2 Técnica de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, puesto que es un método sistemático y ordenado para la recolección de datos de la población de estudio, para (Quispe, 2013), Definición una encuesta es un método sistemático y estandarizado para obtener datos directamente de una población mediante un conjunto de preguntas que deben estructurarse previamente.

Para el presente trabajo emplearemos una encuesta, la cual nos permitirá recopilar información, respecto al problema de estudio, la misma que será proporcionada por colaboradores de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

2.4.3 Instrumentos

Se utilizó un cuestionario que contenía una serie de 26 ítems en escala tipo Likert con 5 niveles de respuesta: nunca, a veces, casi siempre y siempre. El cuestionario fue administrado a empleados y clientes para determinar el nivel de medición de las variables, 19 preguntas para la variable ambiente laboral y 7 preguntas para la variable calidad de atención.

Tabla 3*Valoración a Nivel de Likert y Baremos*

VALORACION DE LIKERT		VALORACION SEGÚN BAREMO	
NIVEL	ESCALA	NIVEL	INTÉRVALO
Nunca	1		
Generalmente	2	Bajo	3
Casi siempre	3	Medio	2
Siempre	4	Alto	1

Cuestionario: Es un grupo de ítems relacionados al estudio de una o más variables. Asimismo, agrega que los cuestionarios se aplican en todo tipo de encuestas. | (Hernández Sampieri, 2014, pág. 184)

Se formularon los siguientes números de preguntas por cada dimensión

Tabla 4*Preguntas de las Variables por Dimensiones*

Variable Clima Laboral		Variable Calidad de Atención	
Dimensiones	Preguntas	Dimensiones	Preguntas
Satisfacción	4	Elementos Visuales y Tangibles	2
Motivación	4	Capacidad de Respuesta	3
Tipo de Comunicación	7	Empatía	2
Trabajo en Equipó	4		
Total	19	Total	7

2.4.4 Validez

La validez de contenido se basa en la evaluación de 3 profesionales que analizaron los estudios para verificar el contenido. Los profesionales consultados fueron un metodólogo, un estadístico y un experto.

“La validez como un punto exacto en el cual un instrumento de investigación puede ser medido, al grado de poder evaluar la investigación”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 186)

Según Hernández (2014), Esto se logra utilizando la opinión de expertos y asegurando que las cantidades obtenidas por el instrumento sean representativas de todo el planeta o de un rango variable de cantidades de interés (a veces por simple muestreo). La validez de criterio se determina correlacionando las puntuaciones que obtienen los participantes en el instrumento con el valor que obtienen en los criterios.

Validez de contenido Se fundamenta en qué tan conveniente es nuestro muestreo que hace una prueba del cosmos de probables conductas, según lo cual se pretende medir, según (Cohen & Swerdlik, 2001); todos los miembros de dicho cosmos tienen la posibilidad de denominarse reactivos o ítems. Sin embargo, para autores como (Ding & Hershberger, 2002), la validez de contenido es un elemento fundamental de la estimación de la validez de inferencias derivadas de los puntajes de las pruebas, debido a que ofrece prueba sobre la validez de constructo y provee una base para la obra de maneras paralelas de una prueba en la evaluación a enorme escala.

La creación de un cosmo viable de reactivos requiere que la estructura se conceptualice y realice correctamente, es decir, los investigadores primero deben especificar las cantidades que se medirán y sus índices a partir de los cuales se pueden producir los bienes. Estos elementos deben incluir la dimensión que pretende medir la prueba, en este caso el proceso de encuesta de calidad de servicio al cliente, que se mide por las dimensiones de elementos visuales y táctiles, así como la capacidad de respuesta y el ambiente de trabajo, que se mide por las dimensiones de satisfacción, motivación. , tipo de comunicación Trabajo en equipo. Por lo tanto, las dimensiones de la estructura deben medirse para el producto seleccionado.

La validez de constructo debería describir el modelo teórico experimental que subyace a las cambiantes de interés, se estimó calculando la correlación entre clima gremial y calidad de atención al comprador, se hizo por medio de la técnica de estudio factorial exploratorio (AFE), con el propósito de verificar si los ítems del instrumento representan las distintas magnitudes del mismo constructo (Mavrou, 2015). Se hizo además la observación de la matriz de correlaciones en el programa SPSS.

La validez de criterio Esto se determina validando la herramienta de medición comparándola con cualquier estándar externo diseñado para medir lo mismo. La validez concurrente y la validez predictiva miden la interacción entre variables extrañas, medidas de los estándares que se miden y el instrumento que se evalúa. Por lo general, se mide utilizando el patrón oro con el que se comparan todos los instrumentos nuevos.

2.4.5 Confiabilidad

Se entiende que la fiabilidad del instrumento es menor si la medida contiene un mayor margen de error. Por lo tanto, la confiabilidad se puede definir como la ausencia relativa de error de medición en un instrumento. (Ruiz, 2016, pág. 14).

Finalmente la confiabilidad se realiza para determinar que el instrumento produzca resultados coherentes y consistentes, además, se garantiza la confiabilidad cuando el resultado es mayor a 0.0725.

Usaremos el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la herramienta. Esto preparará el proyecto para usar un programa llamado SPSS. La propuesta mostrará que cuanto más cerca esté el valor alfa de 1, mayor será la estabilidad interna del elemento detallado.

Tabla 5*Confiabilidad de la Variable Independiente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,881	,879	19

Tabla 6*Confiabilidad de la Variable Dependiente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,821	,846	7

2.5 Procedimientos de análisis de datos

La información obtenida se mostrará por medio de tablas y figuras estadísticas usando el programa Excel y el SPSS versión, los resultados van a ser logrados por medio de encuestas llevadas a cabo, para luego ser interpretadas y al final hacer las discusiones que corresponden con base a los trabajos pasados y teorías citadas y de esta forma probar la conjetura.

2.6 Criterios éticos

Amaya, et al. (2018), Se menciona que los llamados estándares éticos pueden ser monitoreados como el principal criterio de selección de los miembros de asociaciones científicas o profesionales al momento de considerar lo que deben o no hacer en cualquier situación que encuentren en su trabajo profesionalmente.

En nuestra investigación se consideró los rasgos éticos:

Consentimiento informativo: Nuestra investigación se realizó bajo el consentimiento informado del Gerente de la empresa Nativa Telnort S.A.C., en la cual se le informo sobre las condiciones que el estudio involucra.

Fiabilidad: Se llevó a cabo con la autorización de la empresa, sin violar privacidad.

Libertad: Expresándose con libertad y actuación con convicciones, manteniendo el respeto entre individuos.

Transparencia: Se manejará todo con claridad de nuestras intenciones y acciones para alcanzar el fin de la investigación.

Respeto a participantes: Se respetará opiniones del sujeto de estudio, manejándolos con cordura mediante la recolección de datos.

2.7 Criterios de Rigor Científico

Para lograrlo, se necesita ver en retrospectiva los resultados y hallazgos encontrados para entender el status científico de rigor, con que se ha desarrollado la averiguación. Según Guba (1981), sugiere estos criterios fundamentales para lograrlo, seguidamente se exponen:

Credibilidad o valor de la verdad: Involucra la valoración de las situaciones en importante que tienen la posibilidad de ser demostrados en los resultados del análisis llevado a cabo, además, es el nivel de confianza en cual se desarrollan los resultados obtenidos.

Conformidad o reflexividad: Que todas las descripciones garanticen credibilidad para que sea autentica.

Relevancia: Evaluar los objetivos planteados y si el transcurso hubo alguna transcendencia o datos relevantes efectivas en el entorno estudiado.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tablas y figuras de la Dimensión de la Variable Clima Laboral

Tabla 7

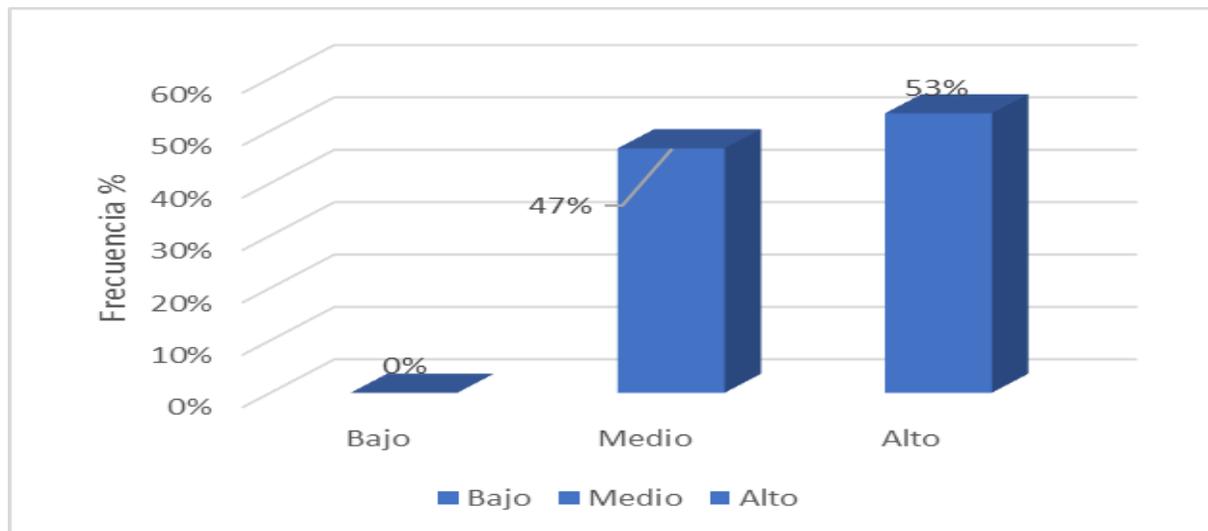
Dimensión Satisfacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	14	47%
Alto	16	53%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 1

Dimensión Satisfacción



Nota. En la figura se puede observar con respecto a la dimensión de satisfacción, la empresa nativa TELNORT 2022, tiene un 53% que indica que es Alto y un 47% que indica un nivel medio.

Tabla 8

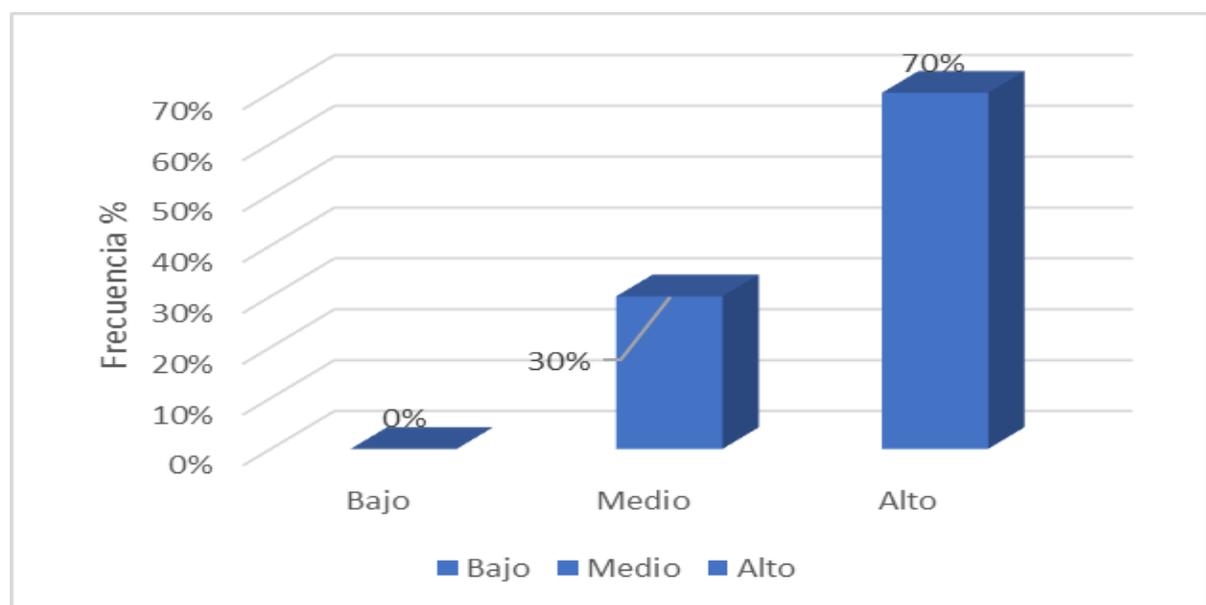
Dimensión Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	30%
Alto	21	70%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 2

Dimensión Motivación



Nota. En la figura podemos observar que, con respecto a la dimensión de motivación, la empresa nativa TELNORT 2022, obtiene un 70% que indica un nivel alto y un 30% que indica un nivel medio.

Tabla 9

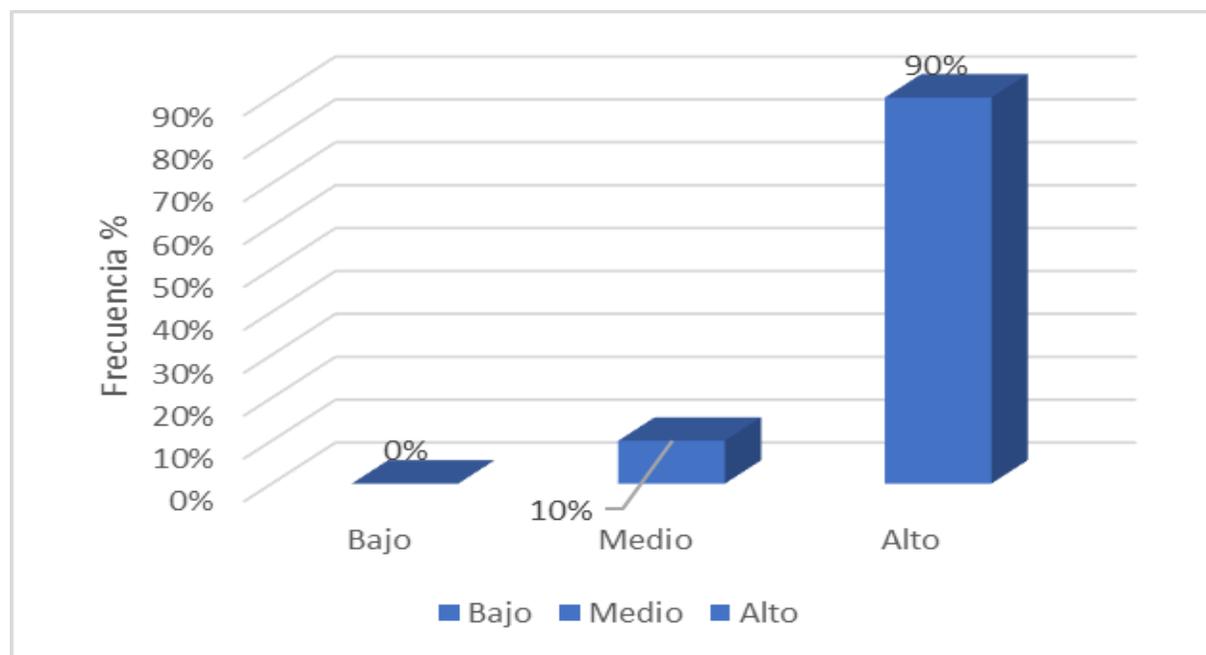
Dimensión Tipo de Comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	3	10%
Alto	27	90%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 3

Dimensión Tipo de Comunicación



Nota. En la figura se observa que en la dimensión Tipo de comunicación de la empresa nativa TELNORT 2022, el 90% que indica un nivel alto, y el 10% un nivel medio.

Tabla 10

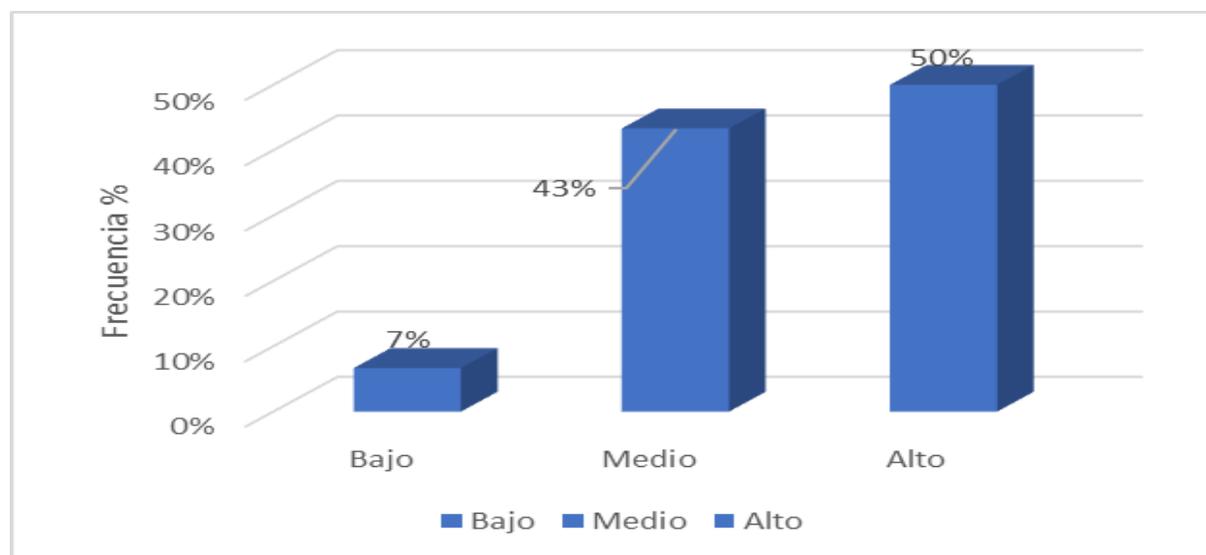
Dimensión Trabajo en Equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7%
Medio	13	43%
Alto	15	50%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores y clientes de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo, mayo 2022.

Figura 4

Dimensión Trabajo en Equipo



Nota. En la figura de la dimensión Trabajo de Equipo de la empresa nativa TELNORT 2022, se observa que el 50% indica un nivel alto, mientras que el 43% indica un nivel medio y el 7% indica un nivel bajo

Tablas y Figuras de la Dimensión de la Variable Calidad de Atención

Tabla 11

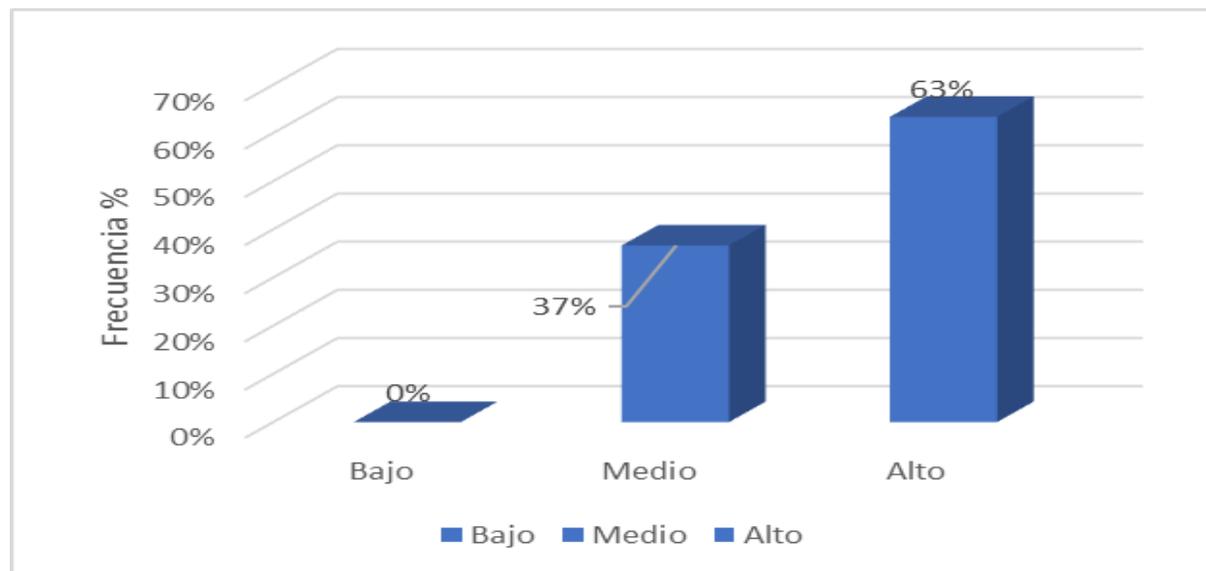
Dimensión Elementos Visuales y Tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	17%
Alto	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 5

Dimensión Elementos Visuales y Tangibles



Nota. En la figura de la dimensión elementos tangibles y visuales de la empresa nativa TELNORT 2022, podemos observar que el 63% indica un nivel alto, mientras que el 37% indica un nivel medio.

Tabla 12

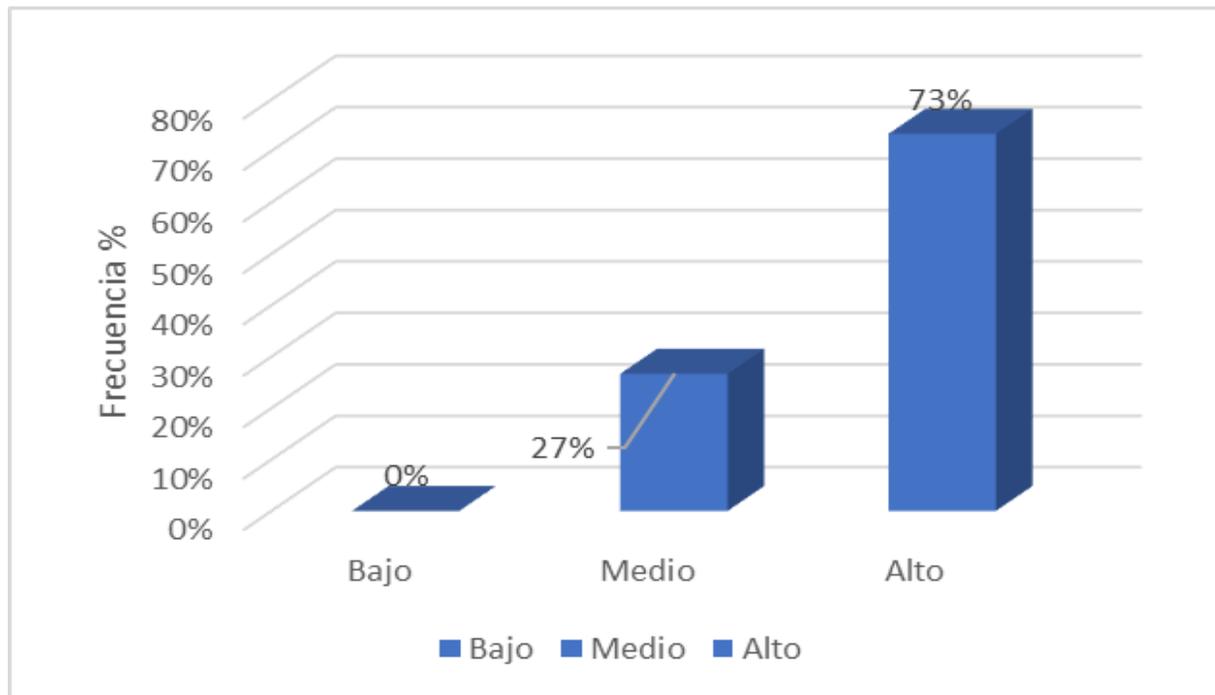
Dimensión Capacidad de Respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	14	47%
Alto	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 6

Dimensión Capacidad de Respuesta



Nota: en la figura de la dimensión capacidad de respuesta de la empresa nativa TELNORT 2022, se observa que el 73% indica un nivel alto, y el 27% indica un nivel medio.

Tabla 13

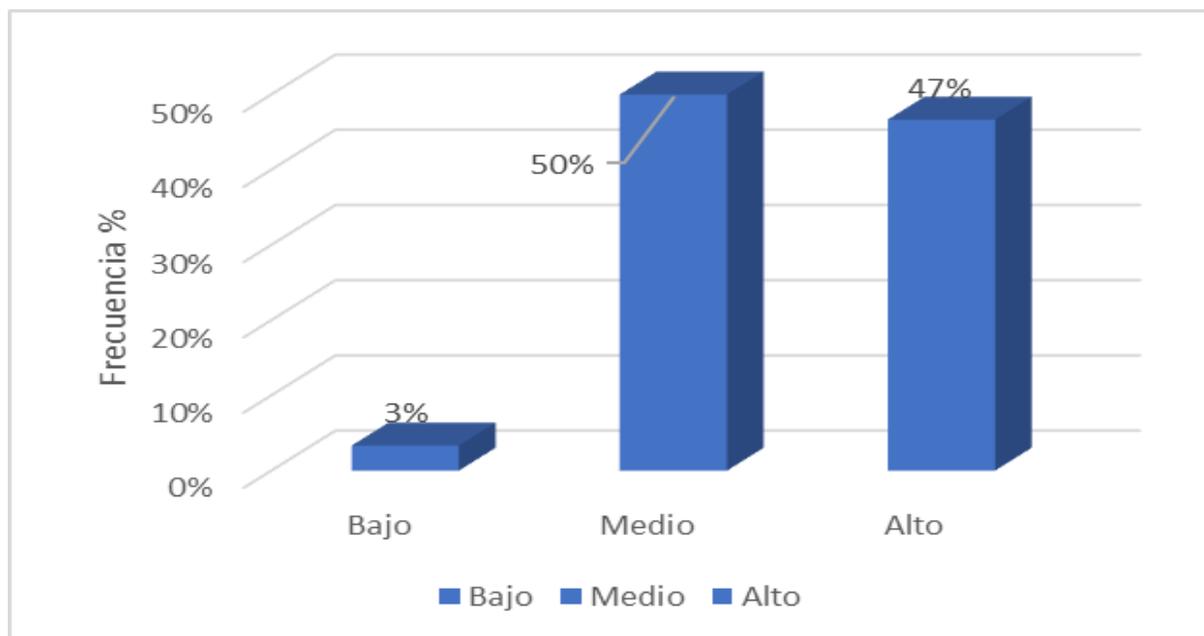
Dimensión Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3%
Medio	15	50%
Alto	14	47%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 7

Dimensión Empatía



Nota: en la figura de la dimensión empatía de la empresa nativa TELNORT 2022, se puede observar que el 50% indica un nivel medio, el 47% un nivel alto, mientras que el 3% indica un nivel bajo.

Tablas y Figuras de la Variable Clima Laboral

Tabla 14

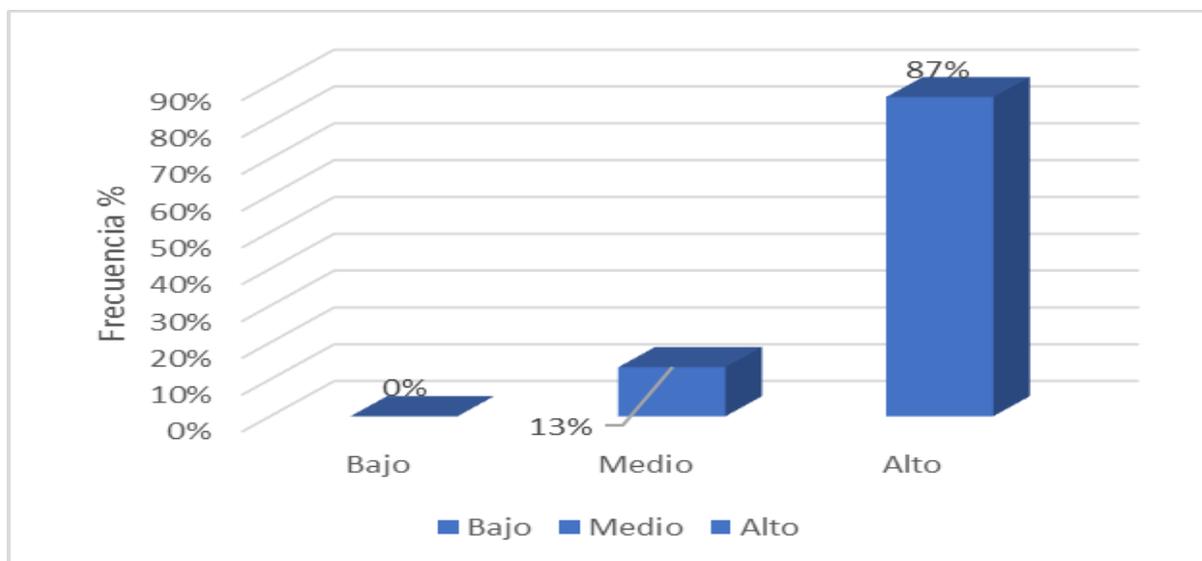
Variable Clima Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	13%
Alto	26	87%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 8

Variable Clima Laboral



Nota: En el gráfico de la variable clima organizacional de la empresa nativa TELNORT 2022, se observó que el 87% indica un nivel alto, mientras que el 13% indica un nivel medio.

Tablas y Figuras de la Variable Calidad de Atención

Tabla 15

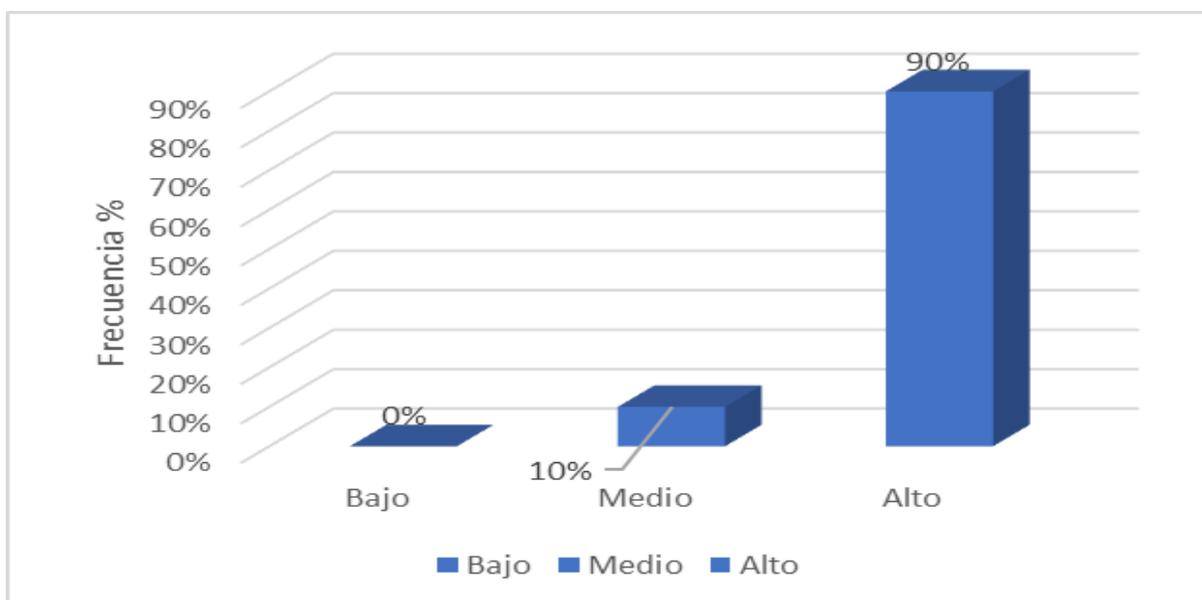
Variable Calidad de Atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	3	10%
Alto	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

Figura 9

Variable Calidad de Atención



Nota: En el gráfico de la variable calidad de atención de la empresa nativa TELNORT 2022, se observó que el 90% indica un nivel alto, mientras que el 10% indica un nivel medio.

Tabla 16*Pruebas de Normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,105	30	,200*	,947	30	,141
Calidad de atención	,132	30	,191	,960	30	,304

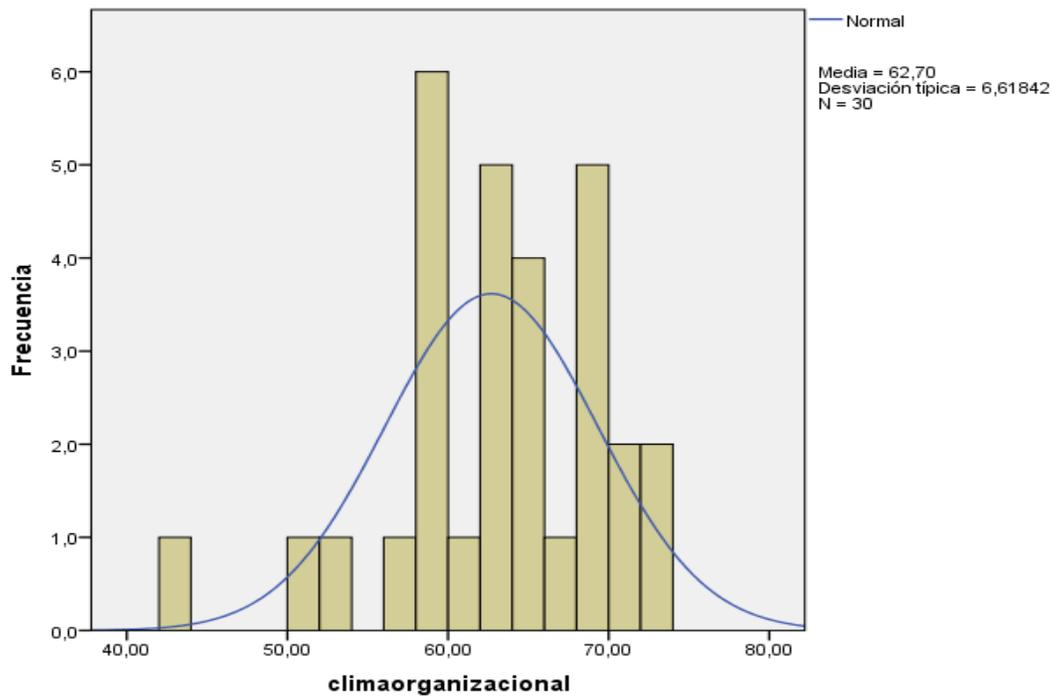
Nota*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

- a. Corrección de la significación de Lilliefors.

Por tratarse de una muestra pequeña de 30 participantes, teniendo como criterio el valor de significancia $p=0,05$; obteniendo un valor de normalidad para la variable clima laboral de Sig.= 0,200 y para la variable calidad de atención el Sig.= 0,960, lo que demuestra que el valor de significancia de las variables es mayor al valor de $p=0,05 < \text{Sig.} = 0,200$ y $p=0,05 < \text{Sig.} = 0,960$; por lo tanto en base a este resultado se empleara la prueba de hipótesis de correlación “r” de Pearson para medir el nivel de relación entre las variables.

Figura 10

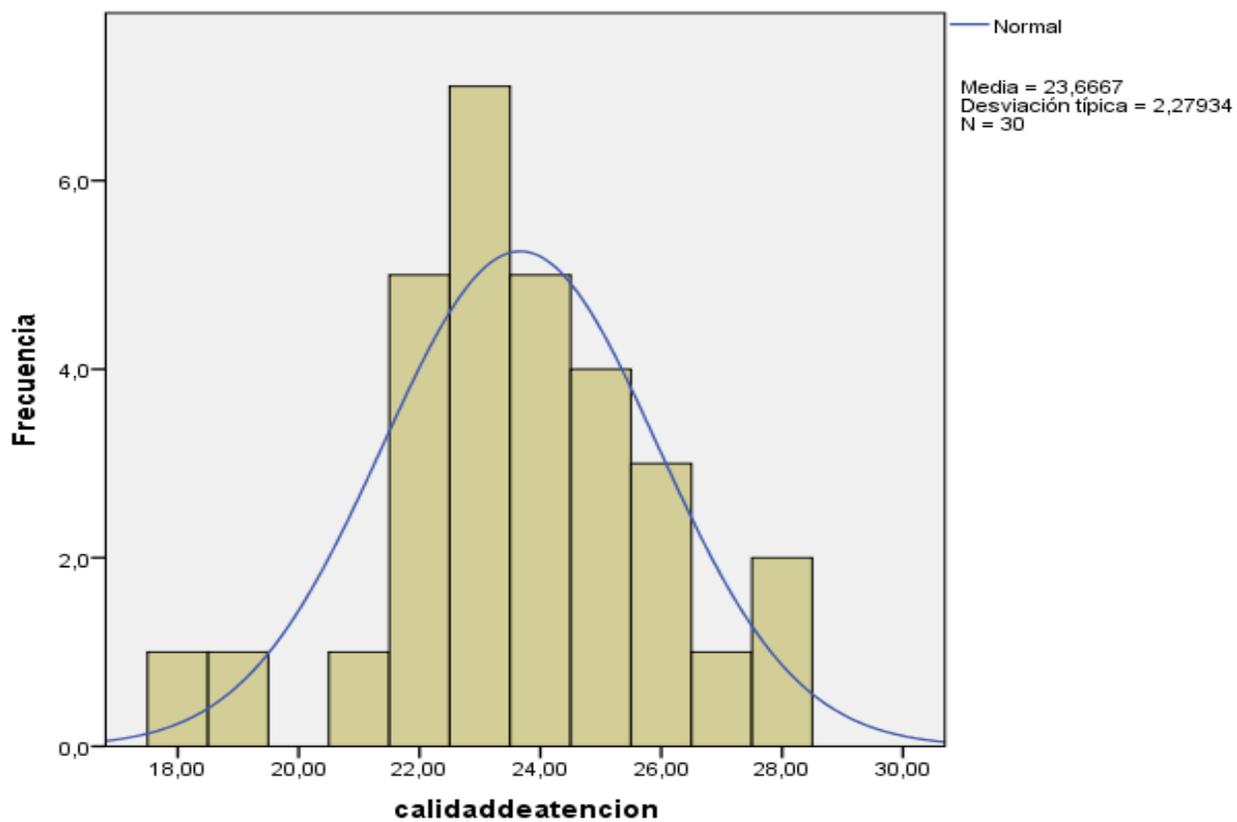
Prueba de Normalidad en Histograma de la Variable Clima Laboral



Nota: La figura nos muestra que la variable clima laboral sigue una distribución normal (simétrica).

Figura 11

Prueba de Normalidad en Histograma de la Variable Calidad de Atención



Nota: La figura nos muestra que la variable calidad de atención sigue una distribución normal (simétrica).

Tabla 17*Prueba de Correlación de Variables*

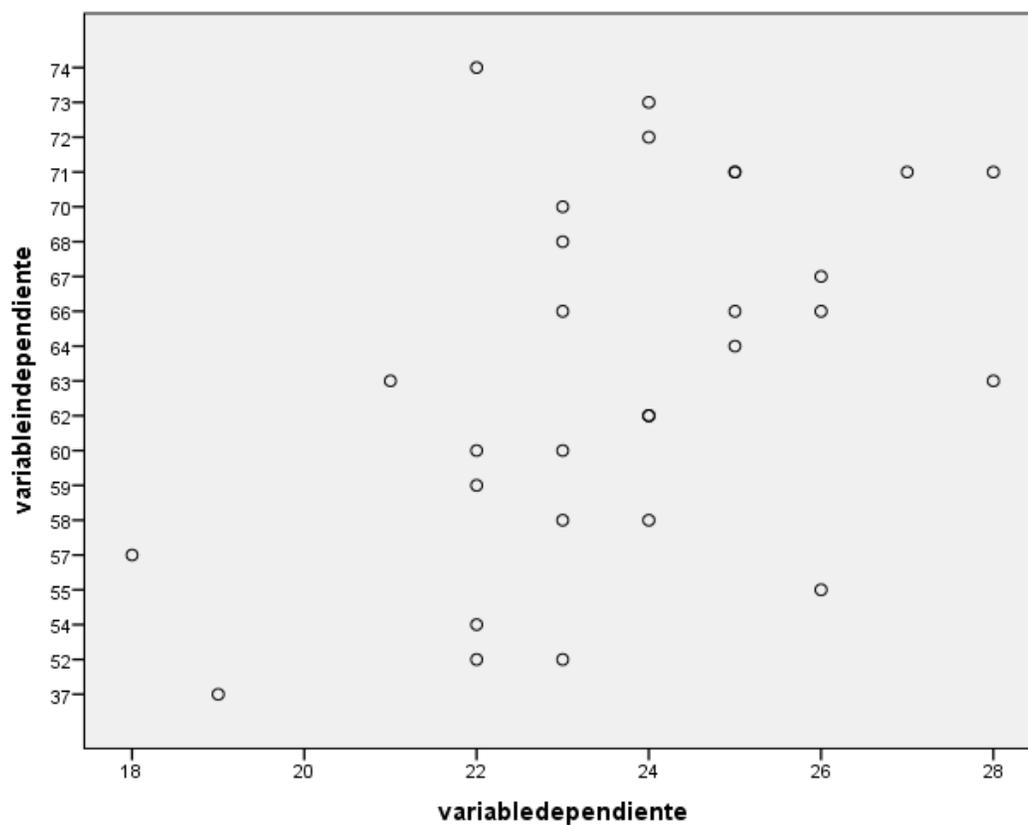
Correlaciones			
	Variable Independiente	Variable Dependiente	
Variable Independiente	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Variable Dependiente	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

*Nota**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se muestra la información sobre el nivel de relación entre las variables de estudio, se verifica que se da una positiva y regular, puesto que la relación es de 0.519. Además, el sig bilateral es igual a 0.004, que es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la hipótesis nula. Si existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort durante el 2022.

Figura 12

Dispersión de Puntos Variables Clima Laboral y Calidad de Atención



Nota: Se puede observar en la figura que la relación entre clima laboral y calidad de atención es bastante positiva.

3.2. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el capítulo anterior se procede a realizar la discusión a través del método deductivo de los mismos en función a los objetivos.

Considerando el objetivo general *determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort, Chiclayo 2021-2022*. Se hizo un estudio del clima gremial y además la calidad de atención al comprador. Para eso, se logró una secuencia de indagaciones en la organización, así como el caso de la organización, para proponer tácticas administrativas que apoyen a mejorar clima gremial y a la vez obtener una optimización en la satisfacción del comprador. Sin embargo, los datos obtenidos fueron que necesitan mayor atención en las dimensiones; tipo de comunicación y trabajo en equipo, arrojando que el 10% indica que el tipo de comunicación es medio, mientras que el 90% es alto. El 7% indica que el trabajo en equipo es deficiente, el 43% medio y el 5% que es alto. Estos resultados indican que la comunicación en la gran mayoría es percibida como “alta”, algunos otros trabajadores ven en el equipo de trabajo hay problemas o dificultades. Lo que se debería implementar talleres y capacitaciones para mejorar este aspecto que a la larga podría causar problemas.

En cuanto al objetivo específico 1, *Analizar las características que tiene el clima laboral en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. CHICLAYO 2021-2022*. Donde muestra que el Clima Laboral a nivel de baremos tiene como resultado que el 13% percibe un nivel medio y el 87% percibe un nivel alto. En la investigación de Julcamoro & Portal (2017), quienes llegaron al resultado obtenido para el clima gremial muestra que el 66,7% de encuestados permanecen en desacuerdo con este, del mismo modo un 66.7% expresan que no existe una buena calidad de atención, por lo cual se concluyó que el clima gremial influye de manera directa en la calidad de atención del Centro de Salud Sanitarios del Inca. En cuanto a nuestra investigación no coincide, ya que la mayoría de los colaboradores cuentan con una percepción “buena” ante la medición

de todas las dimensiones establecidas, como fueron satisfacción, motivación, tipo de comunicación y trabajo en equipo. Sin embargo, hay que reforzar la motivación hacia los colaboradores, también el nivel de satisfacción ya que de esta manera se podrán sentirse cómodos y desempeñarse de manera eficiente y por último unir una fuerza de trabajo en equipo para su bien común.

Considerando el objetivo específico 2 *Analizar las características que tiene la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort. CHICLAYO 2021-2022.* Donde se muestra que el 10% manifiestan un nivel medio, mientras que el 90% un nivel alto. En la investigación Silvera (2018), quienes tuvieron como conclusión de resultados que: clima gremial se relaciona de manera significativa en la calidad de atención de usuarios que acuden al centro Doctor Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica por exponer un p costo de 0,002. lo cual sugiere que el 57,1% de usuarios perciben que la calidad de atención es buena, el 21,4%, indican que la calidad de atención es mala, mientras que el 14,3% dicen que la calidad de atención es regular. En comparación con nuestra investigación coincide, ya que la mayoría y poco más de los encuestados manifiestan que la calidad de atención brindada fue buena, sin embargo causa preocupación por la otra parte, ya que aún no están satisfechos totalmente, de tal manera que se debería reforzar algunos aspectos de la calidad de atención, a través de capacitaciones, talleres didácticos y aprendizaje continuo, para hacer de ella una herramienta eficiente, con la finalidad brindar una excelente atención al cliente final.

Considerando el objetivo específico 3 *Establecer la correlación entre clima laboral y la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort Chiclayo 2021-2022.* Se aplicó la prueba de correlación C de Pearson se obtuvo un resultado de 0.675, indicando que existe una correlación significativa entre clima laboral y calidad de atención al cliente. Diagnosticar el clima laboral y la calidad de atención al cliente en la empresa es un tema que hoy en día se hace imprescindible para las organizaciones e instituciones, debido al desafío que se tiene por trabajar con excelencia, lograr ventajas competitivas

Finalmente se deduce que nuestra primera hipótesis planteada es válida. El clima laboral influye en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo 2021-2022. Por tanto, es necesario que los administrativos de la empresa deban darle mayor importancia al tema clima laboral, para que con ello se pueda brindar un buen servicio de calidad de atención al cliente. Prueba de normalidad y prueba de correlación.

3..3. Aporte Práctico

“Plan de gestión del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.”

I. Fundamentación:

La propuesta tiene como objetivo principal mejorar el clima laboral en los colaboradores de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo mediante un plan de gestión, el cual surge ante las percepciones detectadas por los colaboradores, como es satisfacción, motivación, comunicación y trabajo en equipo. Ya que nació de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación sobre el clima laboral, dando el 13% un nivel medio y 87% alto, mientras en la calidad de atención al cliente fue un 10% medio y 90 % nivel alto. Por lo tanto se identificó que se debería mejorar el clima laboral en su totalidad para un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Problemática

Cada una de las organizaciones luchan por tener un afable ambiente de trabajo que sea conveniente para el desarrollo de las ocupaciones cotidianas de todos los trabajadores. Es por esa razón que el Clima Gremial u Organizacional debería de revisarse, actualizarse una y otra vez y aprovechar al mayor la implementación de todos los recursos accesibles. Por lo anteriormente expuesto estamos conscientes que la utilización de nuestra iniciativa puede llevarse a cabo en un tiempo menor a un año y que el objetivo de esta es mejorar el ambiente de trabajo, además de conseguir conseguir un cambio positivo en la percepción los trabajadores hacia la compañía, Lo cual esperamos que se refleje en una buena interacción gremial y una comunicación horizontal más conveniente y amable entre todo el personal de la compañía, con el fin

de obtener una satisfacción buena y un funcionamiento conveniente, debido a que debido a aquello el beneficiario va a ser el comprador.

Objetivos generales y específicos

- **Objetivo General**

Proveer a la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo, de herramientas necesarias para mejorar la calidad de atención de la empresa hacia sus puntos de ventas donde brindan el servicio, por medio de la utilización de novedosas técnicas de liderazgo, retroalimentación, capacitación, motivación y comunicación.

- **Objetivos Específicos**

- Recomendar capacitaciones específicas para los colaboradores de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L Chiclayo.
- Implementar sistemas y programas en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.

II. Esquema de la Iniciativa

Para difundir la iniciativa y dar una perspectiva universal y sistematizada, se muestra en forma esquematizada las primordiales fases o aspectos que la componen.

Fase I: Aclararemos las falencias del clima gremial en la empresa “Nativa Telnort”-Chiclayo, crearemos una base, tomando en cuenta los genes más importantes que encontramos en nuestros asistentes, consideraremos la aplicación de la iniciativa como una importante investigación fundamental.

Fase II: Programas de capacitación, se sugiere darles un fiel seguimiento a todos los programas de capacitación propuestos. Nuestro objetivo es dar a todos los ayudantes de la organización “Nativa Telnort”-Chiclayo herramientas de educación, con la velocidad y entrenamiento actualizado elemental en su área desempeñada, para que dichos logren ser capaces de desarrollar al más alto todo su potencial y capacidades en sus ocupaciones laborales en la organización.

Fase III: Además se ofrece llevar a cabo programas de capacitación, por lo cual es elemental la colaboración activa de todos los ayudantes, debido a que esta es la base y una profunda herramienta que nos posibilita incrementar el interés y por ende el funcionamiento de los ayudantes en su trabajo.

Fase IV: luego de la fase de motivación al personal, recomendamos una optimización en la comunicación horizontal debido a que por medio de esta van a tener más grande coordinación entre ellos.

Fase V: Mediante la introducción de algunas mejoras en materia de motivación y comunicación, se propone cambiar la forma en que se lleva a cabo el proceso de evaluación del desempeño, donde además de la implementación del plan o formato de empleados, también se asegura la eliminación de las deficiencias de los empleados. Esto será aprobado por el Síndico Asistente Evaluador a través de comentarios y seguimiento.

III. Plan de acción

Tabla 18

Plan de acción

Etapa	Acciones	Actividades	Responsable	Indicadores	Periodicidad	Presupuesto
Etapa I	Identificación de los Problemas del Clima Laboral de la Empresa Nativa Telnort.	Formar un Equipo para Determinar los Factores que Afectan al Clima Laboral en la Empresa	Equipo Responsable	Nivel de Conocimiento del Ambiente de Trabajo	Semestral	S/. 0,00
	Implementación de Programas de Capacitación	Programa “El Hacer la Diferencia”	Gerente de Recursos Humanos	Mejores Resultados Trabajo en Equipo Mejor Ambiente Laboral	Anual	S/. 4.000,00
Etapa II	Implementación de Programas de Motivación	Programa “Pásala Bien”		Cumplimiento Metas y Objetivos.		

IV. Presupuesto y financiamiento

Tabla 19

Presupuesto y Financiamiento de la Propuesta de Mejora

“Plan de gestión del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo.”

Programas	Costo
Programa de Capacitación	S/ 2.000,00
Programa de Motivación	S/ 2.000,00
Programa de Comunicación	S/ 1.000,00
Evaluación y Freed Back	S/ 1.200.00
TOTAL	S/ 6.200,00

Nota. El monto estimado total para la ejecución del plan es de s/. 6200.00 los cuales serán asumidos por la empresa.

V. Cronograma de actividades

Tabla 20

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Programas de capacitación												
Capacitación Por Área												
Capacitación Personal Operativo												
Capacitación Personal Administrativo												
Programas de Motivación												
Charla Energética												
El hacer la diferencia												
Asistencia												
Pasarla Bien												
Técnicas de Para Mejorar la Comunicación												
Evaluación de Desempeño Freed Back												

VI. Costo-Beneficio de la propuesta

Los beneficios que ofrece esta propuesta para la empresa Nativa Telnort son muchos, comenzando por una capacitación idónea al personal de la empresa, también en la motivación que se le brindará a cada uno de los colaboradores, desarrollándose estos con una oportuna comunicación, la que será entendible desde el subordinado hasta los jefes, como también teniendo evaluados y finalmente asesorados. Todo esto conforma un plan de mejora para la aplicación dentro de la empresa con fines de poder tener un mejor desempeño en cuanto a sus labores.

El costo de la implementación de este plan de gestión para la empresa será de S/ 6.200,00 el cual será asumido en su totalidad con el capital de la empresa o de sus propietarios como una inversión retributiva al final de cada año.

Con el plan presentado de las estrategias en este plan de gestión se incrementarán las ventas en un 20% al ser ejecutados y posteriormente con la expansión de la empresa hacia otras regiones del país. Lo que contrasta con lo anteriormente dicho que la retribución será en el primer año de implementada la propuesta. Así mismo con el crecimiento de la empresa, serán retribuidos los colaboradores, gracias al buen desempeño en alcanzar los objetivos y metas de la mano.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Al finalizar la averiguación se ha llegado a decidir que el clima gremial influye en la calidad de atención al comprador en la compañía Nativa Telnort, pues de forma estadística, por medio del estudio de correlación de Pearson aplicado del SPSS, se muestra una secuencia de interacciones entre ítems de la variable libre con los ítems de la variable dependiente, donde se remarca correlaciones significativas a grado de 0,01 y al grado 0,05, con un $p=0.519$ para las dos cambiantes, por lo cual se puede asegurar existente correlación bastante positiva entre el clima gremial y la calidad de atención al cliente, de tal manera que la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente es significativa, ya que si se trabaja en un ambiente agradable y con las herramientas necesarias esto se ve reflejado en la atención que brindan los trabajadores a los clientes de la empresa.

En lo que respecta a características del clima laboral en la empresa Nativa Telnort, es que el 7 % perciben un nivel bajo en cuanto al trabajo en equipo ya que no se sienten muy unidos laboralmente, el tipo de comunicación es media con un 10%, y no todos sienten una satisfacción buena, ya que el 47% la percibe a nivel medio y la motivación con un 30 % medio.

Así mismo se ha podido analizar que las características de la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort, es que no hay una empatía por parte de los colaboradores hacia los clientes con un 3% bajo, no existe una capacidad de respuesta buena, ya que 47% manifiesta un nivel medio, y en elementos visuales y tangibles el 17% de los clientes consideran nivel medio.

Finalmente, luego de realizar la prueba de correlación C de Pearson se obtuvo un resultado de ,519, indicando existente una correlación significativa entre clima gremial y calidad de atención al comprador. En resumen general, si el individuo delegado del personal/colaboradores de la organización se preocupara más por conservar un ambiente gremial conveniente y contento a los ayudantes, dichos

mostrarían su satisfacción en la compañía, de tal forma que brindarían y realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los consumidores, debido a que son ellos quienes son la pieza elemental para la compañía. Pues si se desea conseguir una sorprendente atención al comprador se logrará sólo luego de haberla logrado internamente.

Por lo tanto, se aceptó que la hipótesis planteada H1 es válida. El clima laboral influye en la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo 2021-2022. Ya que, si se trabaja en un ambiente laboral adecuado, esta se verá reflejado en sus colaboradores al brindar el servicio de atención al cliente final.

4.2 Recomendaciones

A través de los resultados obtenidos en la investigación, se debe planificar, diseñar y realizar la ejecución de estrategias que fortalezcan y realcen el clima laboral. Se debe mantener en primera instancia un buen ambiente de apoyo para con los trabajadores, ya que son el recurso primordial de la empresa, respetar y preocuparse por ellos, para mantener un equilibrio entre el trabajo y su vida privada, reconocer los logros, dar autonomía, así como también programar actividades fuera del trabajo para la interacción y comunicación entre ellos. De tal manera que todo ello haga que el trabajador se sienta a gusto en el centro de trabajo e identificado con la empresa, lo cual se verá reflejado en el servicio brindado al cliente, desempeñándose de una forma eficiente y eficaz, pero sobre todo motivado.

Contribuir a la mejora de un clima organizacional en las dimensiones de trabajo en equipo, apoyo e igualdad para los trabajadores, mediante el desarrollo del programa de integración y sensibilidad destinados a fortalecer las relaciones entre los colaboradores de la organización y crear una cultura de igualdad y cooperación.

A partir de las evidencias encontradas sobre la dimensión empatía, la empresa tendrá la responsabilidad de generar charlas o talleres para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y los clientes, a fin de promover una buena comunicación en todos los niveles además de una libre expresión, lo cual generaría un ambiente de confianza.

Se recomienda también implementar programas de capacitación y motivación para el personal, el cual se encuentra detallado en la propuesta, el que consta del desarrollo de un plan de acción orientado a mejorar el trabajo en equipo, desarrollar mejoras interpersonales entre los trabajadores y clientes, así mismo el fortalecimiento del clima organizacional y satisfacer las necesidades del consumidor. Educar y formar al personal a través de valores dentro de la organización, con la finalidad de que estos se mantengan preparados para hacer frente a situaciones imprevistas, como inquietudes, sugerencias y hasta reclamos por parte de los clientes, teniendo una buena capacidad de respuesta y soluciones.

Es fundamental tener en cuenta que el comprador es lo más relevante para la organización Nativa Telnort y por consiguiente la atención que obtiene debería ser la mejor a partir del principio, tal cual se finalizará y se mantendrá satisfecho con el servicio ofrecido.

REFERENCIAS

- Alberca, E., & Valentin, C. (2017). *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación [Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]*. Repositorio UIGV, Lima. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alves, J. (2003). Liderazgo y Clima Organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 9(1-2), 123-133. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2147>
- Amaya, L., Berrío, G., & Herrera, W. (Viernes de Junio de 2018). *Ética Psicológica*. <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/itemlist/category/8-principios-eticos>
- Apaestegui, S., & Arbildo, G. (2019). *Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa-ventanilla del banco Scotiabank-agencia metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017* [. Repositorio Institucional, Chiclayo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1834>
- Barboza, S., Rivera, R., & Rafael, J. (2019). Clima organizacional: Un diagnóstico en la empresa de metorepuestos Alarcón Perú. *Pakamuros*, 9(1), 31-41. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/161>.
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Repositorio Institucional, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Bernal, I., Pedraza, A., & Sánchez, M. (2015). Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=21233043002>
- Blanco, C., & Lobato, F. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Macmillan .
- Carmelo, L. (2019). *Propuesta de plan de mejora para optimizar el servicio de atención al cliente. Caso: línea aérea Copa Airlines - Departamento de Tráfico Lima-2019 [Maestría en Administración, Universidad San Martín de Porres]*. USMP-Institucional, Lima. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5279>
- Carrasco, M., & Díaz, F. (2017). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14.
- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua, Junio 2019*

[*Master en Administración de Salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*]. Repositorio UNAN, Managua.

<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Los Angeles: Mc GRAW Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGrawHill.

Cohen, R., & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. (4 ed.). México: Mc Graw Hill.

Crosby, P. (1979). *La calidad es gratuita: el arte de garantizar la calidad*. Nueva York: McGraw-Hill.

Currás, R. (2010). Identidad e imagen corporativas: Revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 7, 9-34.

Ding, C., & Hershberger, S. (2002). Evaluación de la validez del contenido y la equivalencia del contenido mediante el modelado de ecuaciones estructurales, Modelado de ecuaciones estructurales: una revista multidisciplinaria. *Taylor&Francis Online*, 9(2), 283-297.

Eserp. (23 de Mayo de 2022). *Eserp*. Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/comunicacion-horizontal-vertical-empresa/>

Española, R. A. (2020). *Reconocimiento*. De diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/reconocimiento?m=form>

Espinoza, C. (2016). *Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la escuela académico profesional de turismo y negocios de la Universidad Señor de Sipán-Pimentel [Maestra en Administración y Marketing, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2411>

Espinoza, H. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de telefonía móvil del centro de atención Mega Plaza de la empresa de telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C. [Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2571>

Fernández, I., López, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, Teorías y Aplicaciones en Revisión. *Revista de investigación en Psicología*, 24(2), 284-298. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps>

Fernández, J. (2012). *Ciberactivismo: conceptualización, hipótesis y medida*. Almeria: Arbor.

Flores, M. (1994). *Asertividad: conceptualización medición y su relación con otras variables*. Repositorio Institucional, México DF. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000204230

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Díaz de Santos.

- García, M. (2009). Clima organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. (42), 43-61.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. México: Editorial Diana.
- Guba, E. (1981). Criterios para evaluar la confiabilidad de las investigaciones naturalistas. 29(75). doi:<https://doi.org/10.1007/BF02766777>
- Hanson, C., Boyle, J., Hatmaker, D., & Murray, J. (1999). *Finding your voice as a leader*. Washington: American Academy of Nursing.
- Hernández Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2001). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Julcamoro, M., & Portal, J. (2017). *Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de Salud Baños del Inca, 2017 [Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional, Cajamarca. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11314>
- Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. Madrid: Diaz Santos, S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. México: Mc.Graw Hill.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. McGraw-Hill.
- Likert, R. (1968). *el factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Linares, D. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Punto, 2018 [Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Antiplano de Puno]*. Repositorio Institucional, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14771>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- López, M., & Otero, M. (2015). *Gestión de Recursos Humanos*. Repositorio Institucional, Managua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84460743.pdf>
- Mamani, F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud "Carlos Protzel"-Comas 2021 [Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Federico Villareal]*. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5476?locale-attribute=de>
- Mamani, L. (2017). *El clima laboral y la productividad en el area de gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca, Periodo 2017 [Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Antiplano]*. Repositorio Institucional, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8435>
- Martinez de Velasco, A., & Nosnik, A. (2018). *Comunicación Organizacional Práctica*. México: Trillas.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34), 181-209.

- Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas*, 19.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Morris, A., Vizán, A., Rodriguez, C., & Martinez, M. (2011). La calidad del servicio en las unidades de atención a los trabajadores de la industria petrolera. 1, 191-199.
- Orellano, J., & Tafur, D. (2018). *Nivel de satisfacción de la atención al cliente en el restaurante Mama Juana [Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1601>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 [Máster en Administración en Salud]*. Repositorio Institucional Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/>
- Osorio, J. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios Coesti en la ciudad de Chiclayo [Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2179>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the Servqual scale* (Vol. 67). Winter: Journal of Retailing.
- Parraguez, M., & Pisfil, C. (2014). *Clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Universidad de Lambayeque. Año 2014*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/90>
- Patlán, J., & Flores, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia y trabajo*(48), 131-139.
- Patterson, M., Oeste, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lathom, R., Maitlis, S., . . . Wallace, A. (2005). Validación de la medida de clima organizacional: vínculos con prácticas de gestión, productividad e innovación. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379-408.
- Pereira, A., & Solís, D. (2019). Factores del clima organizacion: Casa Instituciones educacionales San Carlos. *Revista Scientific*, 4(1), 95-115. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pineda, D., & Ramírez, P. (2017). *Medición del Servicio y Atención al Cliente de los Prestadores de Servicios Turísticos de Municipio de Restrepo, Meta - Colombia. [Administración de Empresas, Universidad de los Llanos]*. Repositorio UNILLANOS. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/913>
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología del Consumidor*. Madrid: Pearson Educación.
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Ramirez, Y. D. (2018). estrategias de clima laboral y calidad del servicio en la empresa turismo civa chiclayo.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). Definición de calidad: alternativas e implicaciones. *Academy of Management*, 19(3), 45-419.
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el desarrollo y vida sin drogas-Oficina Zonal Tarapoto, año 2016 [Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1083>
- Reyes, E. (2018). *Diagnóstico de clima laboral en el área de quirófano del Hospital Regional 1° de octubre [Especialista en Anestesiología, Universidad Nacional Autónoma de México]*. Repositorio Institucional UNAM. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000780804
- Ricardo, L. (2021). Atención personalizada: cómo y porqué aplicarla. *jivochat*.
- Rodas, Y. (2018). *Estrategias de clima laboral y calidad del servicio de la empresa turismo CIVA, Chiclayo 2018 [Ingeniero Comercial, Universidad de Lambayeque]*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/186>
- Ruiz, C. (2016). Confiabilidad Programa Interinstitucional Doctorado en Educación. *Calameo*, 1-14.
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Sanchez, D. (2018). *La calidad de servicio y su relación con la atención en la empresa América Móvil, Huancayo, 2018 [Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Repositorio Institucional, Huacho. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2798/DANI%20OCTAVIAN A%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, T. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 [Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14782/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SANCHEZ_TRUJILLO_LEIDI_GELISERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12717>
- Santisteban, L. (2020). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo [Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Silvera, F. (2018). *Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al Centro Médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica [Maestro en Ciencias de la*

Salud, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional, Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3678>

- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 [Licenciada en Enfermería, Universidad Autónoma de Ica]*. Repositorio Institucional, Chíncha. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- UNE-EN, I. (2002). Disponibilidad. *Revista de Calidad*.
- Urquijo, J. (2008). *La Remuneración Del Trabajo*. Caracas: U. Católica Andrés Bello.
- Vallieres, McAuliffe, Hyland, Galligan, & Ghee. (2017). La medición del compromiso con el trabajo en trabajadores sanitarios comunitarios de Sierra Leona: validación de la Escala Utrecht de Engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 33(1), 41-46. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.12.001>
- Varela, R. (2006). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México, México: Pearson Educación.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*, 2(2), 329-349.
- Vela, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80.
- Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing*. Nueva York: McGrawHill.
- Zamora, A., & Villacis, G. (2021). *Evaluación de la satisfacción laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el almacén "Junical" del cantón bolívar*. Repositorio Institucional, Calceta. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1513>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 [Máster en Gerencia Empresarial, UNANM]*. Repositorio Institucional, Matagalpa. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Zeña, & Nauca. (2019). *calidad de atencion*. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/293>: <https://repositorio.udl.edu.pe>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Número de Items	Tecnica/instrumento	
Clima Laboral	Satisfaccion	Condicion Laboral	1, 2	Tecnica : La Encuesta. Intrumento: El Cuestionario. Medicion: Escala de Linkert.	
		Remuneracion	3		
		Saguridad	4		
	Motivacion	Reconocimiento	5		
		Capacitacion	6, 7		
		Beneficios	8		
	Tipo de Comunicación	Ascendente	9,10,11		
		Desendente	12		
		Horizontal	13, 14,15		
	Trabajo en Equipo	Empatia	Responsabilidad		16
			Colaboracion		17, 18
			19		

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Técnica/instrumento	
Calidad de Atención	Elementos Visuales y Tangibles	Infraestructura	20	Técnica : La Encuesta.	
	Capacidad de Respuesta	Imagen	21	Intrumento: El Cuestionario.	
	Empatia	Disponibilidad	Asertividad	22, 23	Medicion: Escala de Linkert.
		Atencion Personalizada		24	
				25, 26	

ANEXO 2: Instrumento y recolección de datos

Encuesta para las variables Clima Laboral y Calidad de Atención

Fecha:

PRESENTACIÓN:

Estimados amigos(as), les invito de una manera especial a contestar dichas preguntas de este instrumento de medición del clima laboral y calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort y con sinceridad y claridad; las cuales contribuirán a mejorar el clima laboral en nuestro centro de labores y con ello poder brindar una buena atención de calidad a nuestros usuarios; dicho instrumento será de manera confidencial.

Instrucciones: marque con un aspa (X) la respuesta que usted consideré válida.

I. DATOS PERSONALES:

EDAD:

SEXO: () M () F

N°	Ítem	Nunca	A veces	Generalmente	Siempre
Clima organizacional					
Dimensión satisfacción					
1	Se siente satisfecho con sus asignaciones dentro de la empresa				
2	El tiempo laboral es suficiente para realizar su trabajo				
3	El pago es justo por su desempeño laboral en relación con la economía actual				
4	Siente seguridad al ejercer sus labores dentro y fuera de la empresa				
Dimensión motivación					
5	Sus jefes reconocen su desenvolvimiento y esfuerzo su trabajo				

6	Recibe capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral				
7	La empresa se siente comprometida con el trabajador				
8	La empresa reconoce su esfuerzo y desempeño, otorgando beneficios para motivar el rendimiento laboral				
Dimensión tipo de comunicación					
9	Existe comunicación continua entre las personas de las diversas áreas de la empresa				
10	La empresa brinda oportunidad de realizar comentarios u/o sugerencias de mejora				
11	Su jefe utiliza una comunicación muy entendible al dirigirse al personal				
12	Siente confianza en discutir algunos problemas que afectan en el desempeño laboral				
13	Que tan común recibe los feedback de tus superiores sobre su desempeño laboral				
Dimensión trabajo en equipo					
14	El trato por parte de sus colegas y superiores es respetuoso, amable y cordial				
15	Se reconocen los logros realizados con el trabajo				
16	Se cumple la responsabilidad y la inclusión social				
17	El cumplimiento de las tareas, permiten un desarrollo personal				
18	Se siente comprometido con el desempeño de la empresa				

19	Los compañeros de trabajo cooperan entre si				
Calidad de atención al cliente					
Dimensión elementos tangibles					
20	La empresa cuenta con instalaciones u oficinas modernas y atractivas				
21	Los trabajadores de la empresa se muestran con una apariencia limpia y agradable				
Dimensión capacidad de respuesta					
22	La empresa siempre está dispuesto a brindarme su apoyo como un trabajador competente				
23	Si tengo una consulta, los trabajadores me ayudarán a resolverla				
24	Las respuestas son claras y concisas				
Dimensión empatía					
25	Me responden de manera agradable y carismática				
26	Se siente escuchado cuando brinda algún aporte u plan de mejora para la empresa				

ANEXO 3: Validez de los instrumentos

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MARCO ARBULU BALLESTEROS
PROFESION	INGENIERO DE SISTEMAS
ESPECIALIDAD	DOCTOR EN ADMINISTRACION
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	18 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN - ITXIN
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022	
NOMBRES	PISCOYA PAIVA JOSÉ MANUEL VILCHEZ UCARIEGUE KEVIN MARIANO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	<p><u>GENERAL</u> Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort, Chiclayo.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u> Analizar las características que tiene el clima laboral en la empresa Nativa Telnort.</p> <p>Establecer la correlación entre clima laboral y la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort</p>
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 preguntas para la variable Clima laboral y 7 para la Calidad de atención al cliente, 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 Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación

A continuación, se le presentara los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de **TOTALMENTE DE ACUERDO** o en "D" si está en **TOTALMENTE EN DESACUERDO**, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Clima laboral		
Se siente satisfecho con sus asignaciones dentro de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El tiempo laboral es suficiente para realizar su trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El pago es justo por su desempeño laboral en relación con la economía actual	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Siente seguridad al ejercer sus labores dentro y fuera de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Sus jefes reconocen su desenvolvimiento y esfuerzo su trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Recibe capacitaciones para mejorar al rendimiento laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa se siente comprometida con el trabajador	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa reconoce su esfuerzo y desempeño, otorgando beneficios para motivar el rendimiento laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Existe comunicación continua entre las personas de las diversas áreas de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa brinda oportunidad de realizar comentarios u/o sugerencias de mejora	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Su jefe utiliza una comunicación muy entendible al dirigirse al personal	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Siente confianza en discutir algunos problemas que afectan en el desempeño laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Que tan común recibe los feedback de sus superiores sobre su desempeño laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El trato por parte de sus colegas y superiores es respetuoso, amable y cordial	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se reconocen los logros realizados con el trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se cumple la responsabilidad y la inclusión social	TA (X) Sugerencias:	TD ()

El cumplimiento de las tareas, permiten un desarrollo personal	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se siente comprometido con el desempeño de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Los compañeros de trabajo cooperan entre si	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Calidad de atención		
La empresa cuenta con instalaciones u oficinas modernas y atractivas	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Los trabajadores de la empresa se muestran con una apariencia limpia y agradable	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa siempre está dispuesto a brindarme su apoyo como un trabajador competente	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Si tengo una consulta, los trabajadores me ayudarán a resolverla	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Las respuestas son claras y concisas	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Me responden de manera agradable y carismática	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se siente escuchado cuando brinda algún aporte u plan de mejora para la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 26	N° TD: 0
COMENTARIOS GENERALES:	Definir si la escala es dicotómica o likert. Plantear el cuestionario dividido en dimensiones.	
OBSERVACIONES:	Ninguna	



Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.
Magister en Administración.
Doctor en Administración.
CIP- 236031

Firma/Sello del experto

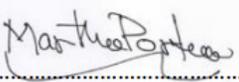
FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Martha Portaro Incháustegui
PROFESION	Adm de Empresas
ESPECIALIDAD	Maestría en Educación con mención en teoría y práctica educativa
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	15 años
CARGO	Docente Fac. Ciencias Empresariales USAT
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022	
NOMBRES	PISCOYA PAIVA JOSÉ MANUEL VILCHEZ UCARIEGUE KEVIN MARIANO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	<p><u>GENERAL</u> Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort, Chiclayo.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u> Analizar las características que tiene el clima laboral en la empresa Nativa Telnort.</p> <p>Establecer la correlación entre clima laboral y la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort</p>
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 preguntas para la variable Clima laboral y 7 para la Calidad de atención al cliente, 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 Cronbach y

A continuación, se le presentará los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de TOTALMENTE DE ACUERDO o en "D" si está en TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
Clima laboral	
Se siente satisfecho con sus asignaciones dentro de la empresa	TA () TD () Sugerencias: Especificar a quien va dirigida la encuesta: alta dirección y/o parte operativa.
El tiempo laboral es suficiente para realizar su trabajo	TA (x) TD () Sugerencias:
El pago es justo por su desempeño laboral en relación con la economía actual	TA (x) TD () Sugerencias:
Siente seguridad al ejercer sus labores dentro y fuera de la empresa	TA (x) TD () Sugerencias:
Sus jefes reconocen su desenvolvimiento y esfuerzo su trabajo	TA (x) TD () Sugerencias:
Recibe capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral	TA (x) TD () Sugerencias:
La empresa se siente comprometida con el trabajador	TA (x) TD () Sugerencias:
La empresa reconoce su esfuerzo y desempeño, otorgando beneficios para motivar el rendimiento laboral	TA (x) TD () Sugerencias:
Existe comunicación continua entre las personas de las diversas áreas de la empresa	TA (x) TD () Sugerencias:
La empresa brinda oportunidad de realizar comentarios u/o sugerencias de mejora	TA (x) TD () Sugerencias:
Su jefe utiliza una comunicación muy entendible al dirigirse al personal	TA (x) TD () Sugerencias:
Siente confianza en discutir algunos problemas que afectan en el desempeño laboral	TA (x) TD () Sugerencias:
Que tan común recibe los feedback de tus superiores sobre su desempeño laboral	TA (x) TD () Sugerencias:
El trato por parte de sus colegas y superiores es respetuoso, amable y cordial	TA (x) TD () Sugerencias:

Se reconocen los logros realizados con el trabajo	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Se cumple la responsabilidad y la inclusión social	TA (x) Sugerencias:	TD ()
El cumplimiento de las tareas, permiten un desarrollo personal	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Se siente comprometido con el desempeño de la empresa	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Los compañeros de trabajo cooperan entre si	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Calidad de atención		
La empresa cuenta con instalaciones u oficinas modernas y atractivas	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Los trabajadores de la empresa se muestran con una apariencia limpia y agradable	TA (x) Sugerencias:	TD ()
La empresa siempre está dispuesto a brindarme su apoyo como un trabajador competente	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Si tengo una consulta, los trabajadores me ayudarán a resolverla	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Las respuestas son claras y concisas	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Me responden de manera agradable y carismática	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Se siente escuchado cuando brinda algún aporte u plan de mejora para la empresa	TA (x) Sugerencias:	TD ()
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 26	N° TD: ___
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:	- Ninguna	



Firma/Sello del experto

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	EMMA RAMOS FARROÑAN
PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION - RENACYT
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	20 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO INVESTIGADORA RENACYT
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022	
NOMBRES	PISCOYA PAIVA JOSÉ MANUEL VILCHEZ UCARIEGUE KEVIN MARIANO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	<p><u>GENERAL</u> Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la empresa Nativa Telnort, Chiclayo.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u> Analizar las características que tiene el clima laboral en la empresa Nativa Telnort.</p> <p>Establecer la correlación entre clima laboral y la calidad de atención al cliente de la empresa Nativa Telnort</p>
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 preguntas para la variable Clima laboral y 7 para la Calidad de atención al cliente, 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 Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación

A continuación, se le presentara los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de TOTALMENTE DE ACUERDO o en "D" si está en TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Clima laboral		
Se siente satisfecho con sus asignaciones dentro de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El tiempo laboral es suficiente para realizar su trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El pago es justo por su desempeño laboral en relación con la economía actual	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Siente seguridad al ejercer sus labores dentro y fuera de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Sus jefes reconocen su desenvolvimiento y esfuerzo su trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Recibe capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa se siente comprometida con el trabajador	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa reconoce su esfuerzo y desempeño, otorgando beneficios para motivar el rendimiento laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Existe comunicación continua entre las personas de las diversas áreas de la empresa	TA (X) Sugerencias:	TD ()
La empresa brinda oportunidad de realizar comentarios u/o sugerencias de mejora	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Su jefe utiliza una comunicación muy entendible al dirigirse al personal	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Siente confianza en discutir algunos problemas que afectan en el desempeño laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Que tan común recibe los feedback de tus superiores sobre su desempeño laboral	TA (X) Sugerencias:	TD ()
El trato por parte de sus colegas y superiores es respetuoso, amable y cordial	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se reconocen los logros realizados con el trabajo	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Se cumple la responsabilidad y la inclusión social	TA (X) Sugerencias:	TD ()

El cumplimiento de las tareas, permiten un desarrollo personal	TA (X) TD () Sugerencias:
Se siente comprometido con el desempeño de la empresa	TA (X) TD () Sugerencias:
Los compañeros de trabajo cooperan entre si	TA (X) TD () Sugerencias:
Calidad de atención	
La empresa cuenta con instalaciones u oficinas modernas y atractivas	TA (X) TD () Sugerencias:
Los trabajadores de la empresa se muestran con una apariencia limpia y agradable	TA (X) TD () Sugerencias:
La empresa siempre está dispuesto a brindarme su apoyo como un trabajador competente	TA (X) TD () Sugerencias:
Si tengo una consulta, los trabajadores me ayudarán a resolverla	TA (X) TD () Sugerencias:
Las respuestas son claras y concisas	TA (X) TD () Sugerencias:
Me responden de manera agradable y carismática	TA (X) TD () Sugerencias:
Se siente escuchado cuando brinda algún aporte u plan de mejora para la empresa	TA (X) TD () Sugerencias:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 26 N° TD: 0
COMENTARIOS GENERALES:	Calcular los coeficientes de Cronbach para medir la consistencia interna del instrumento. Narrar de forma que parezca de Likert.
OBSERVACIONES:	Ninguna


 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 CLAB N° 15066 - Región La Libertad

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 Código Renacyt: P0053082
 Grupo: CM / Nivel: IV
FIRMA

Firma/Sello del experto

ANEXO 4: Autorización de recojo de información



CHICLAYO, 20 SEPTIEMBRE DEL 2021

Sr: Jesé Vera Vásquez

Representante Legal -Empresa Nativa Telnort E.I.R.L.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del informe de investigación, denominada ***CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIYA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022"**

Por el presente, el que suscribe, señor José Vera Vásquez representante legal de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L., AUTORIZO a los alumnos: Kevin Mariano Vilchez Ucarieque, identificado con DNI N° 47990763 y a José Manuel Piscoya Paiva con DNI N° 47837301, estudiantes de la Escala Profesional de Administración, y autores del informe de investigación denominado: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, archivos, libros y cálculos entre otros como estructura para efectos exclusivos académicos de la elaboración de tesis de Administración, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



.....
José Luis Vera Vásquez
ADMINISTRADOR
NATIVA TELNORT E.I.R.L.

José Vera Vásquez - DNI N°

Administrador

Domicilio Fiscal en la calle Francisco Cabrera #206 oficina 403 del distrito y provincia de Chiclayo departamento de Lambayeque Celular 991015673
Correo: ntelnort@gmail.com

ANEXO 5: Resolución de aprobación del proyecto del informe de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0262-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6: T1

FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de febrero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Piscoya Paiva José Manuel con DNI N° 47837301

Kevin Mariano Vilchez Ucariegue con DNI N° 47990763

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022**, presentado y aprobado en el año 2021, como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación 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
Piscoya Paiva José Manuel	47837301	
Vilchez Ucariegue Kevin Mariano	47990763	

ANEXO 7: Fotos de aplicación de encuesta



←



Natavia Telenort
~Nativa Telnort E.I.R.L.

Empresa de telecomunicaciones

Abierto hasta la(s) 7:00 p. m., 8:00 a. m. – 1:00 p. m.

Mensaje Llamar Reenviar

Esta es una cuenta de empresa. ⓘ

Abierto ahora 4:00 a. m. – 7:00 p. m. ▾
8:00 a. m. – 1:00 p. m.

Francisco Cabrera 206, Chiclayo 14001, Perú



ntelnort@gmail.com



ANEXO 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA A TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2

AUTOR

Piscoya Paiva, José Manuel Vilchez Ucar
iegue, Kevin Mariano

RECUENTO DE PALABRAS

15336 Words

RECUENTO DE CARACTERES

84100 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

312.0KB

FECHA DE ENTREGA

May 10, 2023 4:27 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 10, 2023 4:28 PM GMT-5

● 23% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0920-FACEM-USS-2021, presentado por los Bachiller Kevin Mariano Vilchez Ucarieque y José Manuel Piscocoya Paiva, con su tesis Titulada Clima Laboral y Calidad de Atención al Cliente de la empresa Nativa Telnort E.I.R.L. Chiclayo-Perú 2021-2022

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.