

**UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN 2018**

**Presentado Como Requisito Para Optar El Título Profesional De Ingeniero Comercial**

**Autor:**

**Edward Gianmarco Zeña Garboza**

**Asesor:**

**Enrique Santos Nauca Torres**

**Línea de Investigación:**

**Gestión organizacional, administración y control empresarial**

**Chiclayo- 2019**

**FIRMA DEL ASESOR Y JURADOS DE TESIS**

**Mg. Enrique Santos Nauca Torres**

**ASESOR**

**Econ. Genaro Llontop Lora Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez. PRESIDENTE SECRETARIO**

**Mg. Enrique Santos Nauca Torres**

**VOCAL**

**Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mi Madre, mi Padre y a mi hermano. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, mi Hermano , quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mis padres que están cuidándome desde el cielo. Los amo mucho.

**AL ASESOR DE TESIS:**

Mg. Enrique Santos Nauca Torres, por su asesoría para desarrollar de este trabajo de investigación.

**A MI FAMILIA:**

Por sus enseñanzas y por su incondicional apoyo en mi desarrollo profesional.

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la empresa agroindustrial Tuman 2018, se usó la metodología, tipo de investigación descriptiva y correlacional,, con diseño no experimental, se aplicó la encuesta como técnica, mediante un cuestionario a 75 colaboradores quienes fueron la muestra de estudio.

El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de atención de la empresa Agroindustrial Tuman. Para ello el problema de investigación quedó planteado de la siguiente ¿Cómo influye el clima organizacional en la calidad de atención en la Empresa Agroindustrial TUMAN? La hipótesis nula indica que el clima organizacional influye en la calidad de atención en la Empresa Agroindustrial Tuman , mientras que la hipótesis alternativa indica que el clima organizacional no influye en la calidad de atención en la Empresa Agroindustrial Tuman

Se concluye que se logró determinar que existe relación el clima organizacional y la calidad de atención en la empresa agroindustrial Tuman 2018, a la prueba del Chi-cuadrado fue de 045, determinando que el nivel de relación es positiva moderada. Por lo tanto, se determina que si se toman acciones en el clima organizacional se tendrá incidencia en la calidad de atención en la empresa agroindustrial tuman 2018

Palabra clave: clima organizacional, calidad de atención

**Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of care in the Tuman 2018 agribusiness company, the methodology, type of descriptive and correlational research was used, with non-experimental design, the survey was applied as a technique, through a questionnaire to 75 collaborators who were the study sample

The main objective of the research was to determine the influence of organizational climate in the quality of care Agroindustrial Tuman. To do the research question was posed as follows How does the organizational climate in the quality of care in the Agroindustrial TUMAN? The null hypothesis is that the organizational climate influences the quality of care in the area of ​​Human Resources Empresa Agroindustrial Tuman, while the alternative hypothesis indicates that organizational climate does not affect the quality of care in the area of ​​human resources Empresa Agroindustrial Tuman

It is concluded that it was possible to determine that there is a relationship between the organizational climate and the quality of care in the Tuman agribusiness company 2018, to the Chi-square test it was 045, determining that the level of relationship is positive moderate. Therefore, it is determined that if actions are taken in the organizational climate there will be an impact on the quality of care in the tuman agribusiness company 2018

**Keywords**: organizational climate, quality of service

Contenido

[**Resumen**](#_Toc20301215) **v**

[**Abstract**](#_Toc20301215) **vi**

[**I. Introducción**](#_Toc20301215) **1**

[**II. Marco Teórico**](#_Toc20301217) **3**

[**2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS**](#_Toc20301218) **3**

[**2.2 Bases Teóricas**](#_Toc20301219) **6**

[**2.2.1Clima Organizacional**](#_Toc20301220) **6**

[**2.2.2. Calidad De Atención**](#_Toc20301221) **6**

[**2.2.3 Clima Organizacional**](#_Toc20301222) **6**

[**2.2.3.1 Teoría Del Clima Organizacional De Rensis Likert (1961, 1967)**](#_Toc20301223) **6**

[**2.2.3.2 Definiciones de la Calidad**](#_Toc20301235) **12**

[**2.3 Definición De Términos Básicos**](#_Toc20301241) **31**

[**III. Marteriales y metodos**](#_Toc20301241) **34**

[**3.2 Diseño de la Investigación**](#_Toc20301242) **36**

[**3.3 Población**](#_Toc20301244) **37**

[**3.3.1 MUESTRA**](#_Toc20301245) **37**

[**3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**](#_Toc20301246) **38**

[**3.4.2. Técnicas**](#_Toc20301248) **38**

[**Encuesta**](#_Toc20301249) **38**

[**3.5 PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS ESTADISTICO**](#_Toc20301250) **30**

[**IV. Resultados**](#_Toc20301250) **41**

[**Prueba de chi-cuadrado**](#_Toc20301250) **85**

[**V. Discusion**](#_Toc20301250) **86**

[**VI. Conclusiones**](#_Toc20301250) **87**

[**VII. Recomendaciones**](#_Toc20301250) **88**

[**VIII. Referencias Bibliograficas**](#_Toc20301250) **89**

[**IX.ANEXOS**](#_Toc20301251) **91**

[**ANEXO N° 01**](#_Toc20301252) **91**

[**ANEXO N° 02**](#_Toc20301253) **94**

[**ANEXO N° 03**](#_Toc20301254) **96**

[**ANEXO N° 04**](#_Toc20301255) **98**

**INDICE DE TABLA Páginas**

Tabla 1: Climas organiacional y calidad de atencion ………………………………………………………........**38**

Tabla 2: Organización ………………………………………………………........**41**

Tabla 3: Organización ………………………………………………………........**41**

Tabla 4: Tiempo ………………………..…………………………………….......**42**

Tabla 5: Sastifaccion …………………..……………………………………........**43**

Tabla 6: Retribuccion ………………….…………………………………….......**44**

Tabla 7: Entorno ………………………..…………………………………….......**45**

Tabla 8: Condiciones …………………..….………………………………….......**46**

Tabla 9: Jefes …………………………………………………………………......**47**

Tabla 10: Actividades ………………………………………………………….......**48**

Tabla 11: Acciones ……………………...……………………………………........**49**

Tabla 12: Area …………………………...……………………………………....**50**

Tabla 13: Equitativo ……………………………………………………………....**51**

Tabla 14: Dificultades …………………………………………………………....**52**

Tabla 15: Superiores ……………………. ……………………………………....**53**

Tabla 16: Actitud ………………………………………………………………....**54**

Tabla 17: Comunicación ………………………………………………………....**55**

Tabla 18: Gerencia ……………………….…………………………….…………**56**

Tabla 19: Objectivos ……………………..…………………………….………....**57**

Tabla 20: Equipo ……………………………………………………….……….....**58**

Tabla 22: Compromiso ……………....…………………………………………....**59**

Tabla 22: Relacion ………………….………………….………………………....**60**

Tabla 23: Respeto …………………….………………...........................................**61**

Tabla 24: Recursos Humanos …………………………….……………………....**62**

Tabla 25: Servicios …………………………………….........................................**63**

Tabla 26: Instalaciones …………………………………...……………………....**64**

Tabla 27: Trabajadores ……………………………………………...…………....**65**

Tabla 28: Correctament e ………………………………………………………....**66**

Tabla 29: Confianza …………………………………………………...………....**67**

Tabla 30: Orientacion ………………………………………...….……………....**68**

Tabla 31: Información. ………………………..………………….………………**69** Tabla 32: Empresa.………………………………………………………..………**70** Tabla 33: Escuchar. ………………………………………………………………**71** Tabla 34: Atención .………………………………………………………………**72** Tabla 35: Apariencia. ……………………………………….……………………**73** Tabla 36: Ventas:…………………………………………………………………**74** Tabla 37: Solución ……………………………………….………………………**75** Tabla 38: Rapidez…………………………………………...……………………**76**  Tabla 39: Señalización ………………………………...…………………………**77** Tabla 40: Seguridad ………………………………………...……………………**78** Tabla 41: Precios………………………………………...……………………......**79** Tabla 42: Entrega:…………………………………………………………………**80** Tabla 43: Desempeños ……………………………………………………………**81** Tabla 44: Clientes ……………………………………………..…………………**82** Tabla 45: Realizar:………………………………………………………………..8**3** Tabla 46: Pedidos…………………………………………………………………**84** Tabla 47: Chi cuadrado…………………………………………………………...**85**

**Índice de Gráficos**

[Figura 3:Se siente bien trabajando para esta organización](#_Toc19260057) . .**41**

[Figura 4: Usted tiene el tiempo suficiente para realizar sus labores](#_Toc19260058)  **42**

[Figura 5: Se considera satisfecho por trabajar en la empresa agroindustrial TUMAN](#_Toc19260059)  **43**

[Figura 6: Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas](#_Toc19260060)  **44**

[Figura 7: Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social](#_Toc19260061)  **45**

[Figura 8: En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminado, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que esta es muy buena](#_Toc19260062)  **46**

[Figura 9: Los jefes reconocen y valoran mi trabajo](#_Toc19260063)  **47**

[Figura 10: Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza](#_Toc19260064)  **48**

[Figura 11: La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo](#_Toc19260065)  **49**

[Figura 12: Los jefes del área de RRHH se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal](#_Toc19260066) **50**

[Figura 13: La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores](#_Toc19260067)  **51**

[Figura 14: Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades](#_Toc19260068)  **52**

[Figura 15: Mi jefe me respalda ante sus superiores](#_Toc19260069)  **53**

[Figura 16: Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respeto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones](#_Toc19260070)  **54**

[Figura 17: Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo](#_Toc19260071)  **55**

[Figura 18: Existe comunicación fluida entre la gerencia y el personal operativo](#_Toc19260072)  **56**

[Figura 19: Mi equipo trabaja siempre cumpliendo los objetivos](#_Toc19260073)  **57**

[Figura 20: Mi equipo trabaja optimizando los recursos](#_Toc19260074)  **58**

[Figura 21: Existe el compromiso para apoyar el trabajo de los demás](#_Toc19260075)  **59**

[Figura 22: Tengo una buena relación con mi jefe directo](#_Toc19260076)  **60**

[Figura 23: En la organización se respetan las líneas de autoridad](#_Toc19260077)  **61**

[Figura 24: En el área de RRHH cuenta con instalaciones modernas y atractivas](#_Toc19260078)  **62**

[Figura 25: En las oficinas cuenta con los servicios necesarios para sentirme cómodo](#_Toc19260079)  **63**

[Figura 26: : En el área RRHH cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios](#_Toc19260080)  **64**

[Figura 27: : Los trabajadores del área de RRHH tienen una apariencia limpia y agradable](#_Toc19260081)  **65**

[Figura 28: Los distintos servicios que me presta el área de RRHH son presentados correctamente desde la primera vez](#_Toc19260082)  **66**

[Figura 29: Cuando necesito ayuda, siento la confianza de acudir al personal del área de RRHH para que se haga cargo de mi asunto](#_Toc19260083)  **67**

[Figura 30: Se percibe una buena orientación de parte de los colaboradores de la Empresa Túman, para la entrega del producto](#_Toc19260084)  **68**

[Figura 31: : La información promocional difundida en la página web de la Empresa de Túman es la adecuada](#_Toc19260085)  **69**

[Figura 32: Confía Usted plenamente en los colaboradores de la empresa](#_Toc19260086)  **70**

[Figura 33: Los colaboradores de la Empresa Tuman carecen de actitud para escuchar sugerencias y reclamos de los usuarios](#_Toc19260087)  **71**

[Figura 34: La atención personalizada que brindan los colaboradores de la empresa Tuman es la adecuada](#_Toc19260088)  **72**

[Figura 35: : Los colaboradores de la empresa Túman tiene una apariencia agradable y limpia.](#_Toc19260089)  **73**

[Figura 36: : Las instalaciones de ventas de la empresa Túman, son confortables](#_Toc19260090)  **74**

[Figura 37: La solución de una queja o reclamo son rápidas](#_Toc19260091)  **75**

[Figura 38: Está conforme con la rapidez del producto cuando solicita servicio](#_Toc19260092)  **76**

[Figura 39: La Empresa Túman cuenta señalización de seguridad](#_Toc19260093)  **77**

[Figura 40: En las instalaciones de ventas se brinda seguridad a los clientes](#_Toc19260094)  **78**

[Figura 41: Los precios del producto que ofrece la empresa son accesibles](#_Toc19260095)  **79**

[Figura 42: Cumple la empresa con la fecha y hora de entrega del producto](#_Toc19260096)  **80**

[Figura 43: : Los colaboradores de la empresa son hábiles y rápidos en el desempeño de sus actividades](#_Toc19260097)  **81**

[Figura 44: Considera que en la atención brindada es equitativa para todos sus clientes](#_Toc19260098)  **82**

[Figura 45: Volvería a realizar compras nuevamente y a la vez lo recomendaría.](#_Toc19260099)  **83**

[Figura 46: Estoy conforme con la rapidez que se brinda en la atención cuando hago mis pedidos](#_Toc19260100)  **84**

**I. Introducción**

El mundo del trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos. Los estilos de vida han cambiado drásticamente y se ha alterado global y significativamente la calidad de vida de las personas. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana. (Romero, 2015).

Los factores de crecimiento o motivadores que son intrínsecos al trabajo son: logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, la responsabilidad, y el crecimiento o avance. Los factores de evitación de la insatisfacción o de higiene que son extrínsecos al trabajo incluyen: política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estatus y seguridad. (Herzberg, 2016).

Los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables´´. Ella explica que cuando las personas están complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, y eso representa un beneficio excepcional para la compañía. La innovación es otro resultado notable, que es fruto del ambiente participativo que implica un clima laboral favorable. Estas ventajas influyen, sin duda, en los resultados de la empresa. “Por eso, ahora los estudios de clima laboral son reconocidos inclusive por las gerencias generales, como una fuente de información importante para alimentar los planes operativos de las gerencias de línea, y realizar una mejor gestión de personas”, considera, por su parte, Tamashiro, consultora de T&R Consultores; la consultora agrega que, como herramienta, el clima laboral, permite efectuar el planeamiento de manera sistémica, considerando no solamente los aspectos funcionales de toda unidad, sino también los aspectos de la dinámica de trabajo de las personas. Por lo tanto apunta a la productividad de las personas y su identificación con la compañía. En suma, se trata de una estrategia en la que todos ganan: las empresas y los colaboradores (Herzberg, 2016).

El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención en la empresa Agroindustrial Tumán y comoobjetivos específicos : Diagnosticar el clima organizacional de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C, , Diagnosticar la calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C, , Establecer la relación existente entre el clima organizacional y calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma. (Herzberg, 2016).

El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. (Herzberg, 2016).

Teniendo en cuenta la situación problemática anteriormente y la necesidad de analizar el clima organizacional y la calidad de atención se formuló la siguiente pregunta ¿Cómo influye el clima organizacional en la calidad de atención en la Empresa Agroindustrial TUMAN?. En la presente investigación se propuso como objetivos general : DETERMINAR la influencia del Clima Organizacional en la calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C y como objetivos específicos : Diagnosticar el clima organizacional de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C, , Diagnosticar la calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C, , Establecer la relación existente entre el clima organizacional y calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C.

En la investigación se planteó la Hipótesis H1: El clima organizacional tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la Empresa Agroindustrial TUMAN 2018, H0: El clima organizacional no tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la Empresa Agroindustrial TUMAN 2018, el contraste de hipótesis se realizó mediante Chi-cuadrado.

La justificación de la investigación desde el punto vista social es: Socialmente se benefician los Trabajadores de la Empresa Agroindustrial TUMÀN puesto que al mejorar el clima organizacional y la calidad de atención se brindaría un mejor servicio a los Clientes. Asimismo se justificó también desde el punto de vista académica es : Como estudiante universitario, el hecho de realizar investigaciones de este tipo y estar involucrado en el tema, permitió ampliar los conocimientos y habilidades respecto al clima organizacional y la calidad de servicio, que se vería reflejado en el campo laboral en el que estaría desenvolviéndome.

## Marco Teórico

## 2.1 Antecedentes Bibliográficos.

**2,1,1 Internacional**

Puente (2018), realizó la investigación: *El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas – 2018,* en la escuela de Post Grado de Dirección Empresarial con Énfasis en Recursos Humanos. La investigación llego a las siguientes conclusiones: Para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla las propuestas por Valenzuela, 2013, Hernández, 2015; y Chiang, 2017, para medir el Clima Organizacional, el tamaño de muestra fue de 93 trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el Clima Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es nivel medio que se podría calificar como intermedia, ya que el 62,5% de la media percibida en las dimensiones evaluadas se encuentran en esta escala : autonomía, Trabajo en Equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación, Promoción , Carrera, Sueldos y Salarios, Capacitación y Desarrollo); así mismo, la puntuación de la media general de 3,3 lo corrobora.Muestra que las escalas de clima organizacional y de calidad de atención, están validadas para esta muestra, y pueden ser utilizadas para ayudar a mejorar la gestión y la administración en el área de recursos humanos de la empresa agroindustrial Tuman. .Ya que el clima organizacional de una empresa es fundamental para el éxito de esta, con un análisis muy exhaustivo podremos ver las falencias que existen para esto la investigación. Tendremos que aplicar instrumentos de investigación validos en el medio como observación y encuestas que permita analizar el clima de la empresa ya antes mencionada,

Evia, I. (2017), en su investigación: *Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente. Caso: Empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca en Mexico*, se concluye que: En la investigación se tuvo como objetivo analizar la influencia del clima organizacional en el servicio al cliente de la empresa Pasticel. Los resultados permitieron determinar que existen factores ajenos a la empresa pero que influyen directamente en el servicio al cliente y en el clima organizacional, como: la estabilidad o inestabilidad emocional, la situación familiar o económica del empleado, el monto de las propinas, entre otros. Finalmente concluye que existe una relación entre el clima organizacional y el servicio al cliente, sin embargo se desconoce la dirección de la misma, para lo cual se requiere de análisis más profundos. Por lo tanto, en esta investigación se concluye que existen factores ajenos que repercuten directamente en el clima organizacional y el servicio al cliente.Ayudará a saber sobre la influencia del clima organizacional en el servicio a nuestros clientes por medio de un análisis profundo en el área de recursos humano

**2.1.2 Nacional**

Mino (2018) realizó la investigación: “C*orrelación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurant de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque – 2018,* en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

Existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. Por lo tanto, se concluye que el desempeño de los trabajadores depende del clima organizacional, si la empresa cuenta con un buen clima organizacional, el trabajador laborara más motivado, cumpliendo con las metas trazadas. La motivación influye mucho en una empresa , ya que si obtienen personas motivadas podrán hacer su labores más eficientes y llegar a la meta establecido

Pérez,(2017) realizó la investigación: “*El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”*

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 ESTUDIANTES para saber cuan satisfechos se sienten con la atención recibida, se utilizó la técnica de muestro probabilístico para ESTUDIANTES donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por de 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, teniendo cinco alternativas de respuestas. Se concluyó según los resultados obtenidos que no existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es mala, puesto que los ESTUDIANTES afirman estar insatisfechos con la atención. Aprobando la hipótesis de investigación. Por lo tanto se concluye que la satisfacción del alumnado depende mucho de cómo se está el clima organizacional en la institución: por lo tanto si existe un buen clima laboral se mejorara el servicio.

**2.1.3 Local**

Vasco (2016). *El clima laboral y su influencia en la calidad del servicio de las secretarias del Gobierno Provincial de Bolívar año, 2010 en Bolivia, se concluyó lo siguiente:*

Se diagnosticó el clima laboral en la calidad de servicio de las Secretarias del Gobierno Provincial del Bolívar año 2010. La investigación ha permitido conocer la realidad del clima laboral en el que se desarrollan; en base a los datos recolectados a través de las encuestas y entrevistas se llega a las siguientes conclusiones. Concluye que las profesionales de secretariado que laboran en el Gobierno Provincial de Bolívar se preocupan de compartir sus conocimientos, sin embargo la deficiencia del clima laboral afecta en la calidad de servicio. La principal falencia detectada en la falta de un Clima Laboral adecuado que permita mejorar la productividad y la imagen institucional.Se concluye que si existe un buen clima laboral en la empresa, se obtendrán buenos resultados tanto para la empresa como para el cliente externo. Mediante de encuestas y entrevistas podemos saber la situación problemática de nuestra área y así poder dar a conocer lo que pasa a nuestro altos ejecutivos y poder dar solución al problema

Farfán(2017). Realizó la investigación. “*Relación del Clima Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Secundaria en Centros Educativos Estatales y Particulares”*

En la investigación se propuso demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. En los resultados se observaron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. Esta misma variable autonomía del clima laboral, además se tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal. En cuanto a la correlación de la variable organización con las diferentes dimensiones del burnuot como son cansancio emocional, despersonalización y realización personal no se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas. Se concluye que en el clima laboral se observa niveles bajos de presión laboral (48.5%), niveles altos en cuanto a la percepción de planificación y realización de tareas (40.6%) y un nivel relativamente bajo de autonomía (37.9%).Por lo tanto se concluye, es fundamental contar con un personal motivado ya que de ello dependerá de los rendimientos óptimos del alumnado Y así podrán los alumnos optimizar recursos, y asemejarse a la enseñanza de ambos grupos de estudios, tanto estatales y particulares

## 2.2 Bases Teóricas

## 2.2.1Clima Organizacional

Es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. (Chiavenato, 2007)

## 2.2.2. Calidad De Atención

“El concepto de calidad como la aptitud o adecuación para el uso previsto y considera que el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro”. (Juran, 1982)

## 2.2.3 Clima Organizacional

## 2.2.3.1 Teoría Del Clima Organizacional De Rensis Likert (1961, 1967)

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como: la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. (Brunet, 2012)

Para Likert (2015), citado por Brunet (2012) es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva.

Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: “Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias”. También puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta aquí, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. Por lo tanto, no tiene sentido, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la experiencia de las personas que pertenecen a la organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y en sus experiencias, lo vivencian. Likert (2015),

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular.

Estos son:

1. **Sistema I: Autoritario**.

Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados. (Brunet, 2012)

1. **Sistema II**: **Paternal**.

En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre. (Brunet, 2012)

1. **Sistema III: Consultivo**.

Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad. (Brunet, 2012)

Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

1. **Sistema IV: Participativo**.

Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización (Brunet, 2012).

El trabajo del Likert ha tenido gran influencia en el estudio de los climas organizacionales. Incluso su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y de las variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que en prácticamente toda ella, se hace referencia a factores tales como grado de participación, formas de control, estilo de manera, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc. (Brunet, 2012)

La teorías de los sistemas de Likert, se aproxima a los calificativos abierto / cerrado mencionados por varios investigadores con respecto a los climas que existen dentro de una organización. En efecto, un clima abierto corresponde a una organización que se percibe como dinámica que es capaz de alcanzar sus objetivos procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros y en donde estos últimos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones. (Brunet, 2012)

El clima cerrado caracteriza a una organización burocrática y rígida en la que los empleados experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y frente a la empresa misma. La desconfianza y las relaciones interpersonales muy tensas son también privativas de este tipo de clima. (Brunet, 2012)

En función de la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado, mientras que los sistemas III y IV corresponderían al clima abierto. (Darío, 1999)

La teoría de los sistemas de Likert es mucho más dinámica y explicativa del clima, tal y como lo perciben los miembros de una organización, que el vocablo abierto / cerrado comúnmente asociado al concepto de clima. (Brunet, 2012)

Esta teoría postula también el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la influencia individual y organizacional de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar. (Brunet, 2012)

## Teoría De La Jerarquía De Las Necesidades De Maslow

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas necesidades son conscientes, mientras que otras no. La teoría motivacional más conocida es la de Maslow y se basa en la jerarquía de las necesidades humanas.

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias). (Chiavenato, 2015)

## Necesidades ﬁsiológicas

Constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir, en principio la vida humana es una constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades elementales más impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido y en el adulto predominan sobre las demás necesidades mientras no se logre su satisfacción. Están relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los individuos requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando alguna de estas necesidades no es satisfecha, dirige la orientación de la conducta. (Chiavenato, 2015)

## Necesidades de seguridad

Constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades ﬁsiológicas están relativamente satisfechas. Como aquéllas, también están íntimamente relacionadas con la supervivencia de la persona. Tienen gran importancia, dado que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerencia- les arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo. (Chiavenato, 2015)

1. **Necesidades sociales**

Son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (ﬁsiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Cuando las necesidades sociales no están suﬁcientemente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a las personas que se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa. (Chiavenato, 2015)

## Necesidades de aprecio

Son las necesidades relaciona- das con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima. Comprende la autoestima, la conﬁanza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, el prestigio, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de conﬁanza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias. (Chiavenato, 2015)

## Necesidades de autorrealización

Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continua- mente a lo largo de la vida como humano. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y a llegar a ser todo lo que puede ser. Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de potencial y como virtud, así como la utilización plena de sus talentos individuales. Mientras las cuatro necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas) a la persona y que tienen una realidad concreta (como alimento, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización sólo se pueden satisfacer mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente (como el sentimiento de realización) y que no son observables ni controlables por los demás. Además, las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que entre más satisfacción obtiene más importante se vuelve para ella y más deseará satisfacerla. No importa qué tan satisfecha esté la persona, deseará siempre más. (Chiavenato, 2015)

De manera general, la teoría de Maslow presenta los aspectos siguientes:

**1**. Una necesidad satisfecha no es una motivación para la conducta. Sólo las necesidades no satisfechas inﬂuyen en ella, orientándola hacia objetivos individuales.

**2**. El individuo nace con ciertas necesidades ﬁsiológicas, que son innatas o hereditarias. Al principio, se encamina su conducta de manera exclusiva a la satis- facción cíclica de esas necesidades, que son hambre, sed, ciclo sueño-actividad, sexo, etcétera. (Chiavenato, 2015)

**3**. A partir de una cierta edad, el individuo inicia una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, encaminadas hacia la protección contra el peligro, las amenazas y la privación. Las necesidades ﬁsiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, orientadas hacia su conservación personal. (Chiavenato, 2015)

**4**. A medida que el individuo logra controlar sus necesidades ﬁsiológicas y de seguridad surgen lenta y paulatinamente las necesidades más elevadas: sociales, de estima y de autorrealización. Pero cuando el individuo alcanza la realización de las necesidades sociales, surgen las necesidades de autorrealización. Esto signiﬁca que las necesidades de estima son complementarias de las sociales; mientras que las necesidades de autorrealización son complementarias de las de estima. Los niveles de necesidad más elevados sólo surgen cuando los niveles más bajos se han controlado y satisfecho. No todos los individuos logran llegar al nivel de las necesidades de autorrealización o al de necesidades de estima. Esto es una conquista individual. (Chiavenato, 2015)

**5**. Las necesidades más elevadas no sólo surgen a medida que se van satisfaciendo las más bajas, sino que predominan sobre las más bajas de acuerdo con la jerarquía de las necesidades. Un gran número de necesidades concomitantes inﬂuyen la conducta del individuo, pero las necesidades más elevadas predominan en relación con las necesidades más bajas. (Chiavenato, 2015)

**6**. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional corto (comer, dormir, etc.) mientras que las necesidades más elevadas requieren un ciclo motivacional largo. Sin embargo, si alguna necesidad más baja deja de ser satisfecha durante mucho tiempo, entonces se vuelve imperativa, neutralizando el efecto de las necesidades más elevadas.

La privación de una necesidad más baja hace que las energías del individuo se desvíen hacia la lucha por su satisfacción. El enfoque de Maslow aunque genérico y amplio representa un modelo valioso de funcionamiento de la conducta de las personas y para la ARH. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

## Definiciones Del Clima Organizacional

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al ser unidas a la percepción que éste se hace de su mundo laboral al cual pertenece y a los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que forma parte, determinan en gran medida el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la empresa se refiere.

Posteriormente, Morse y Reimer (1956) publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo.

Estos autores son muy explícitos sobre este punto. Esbozan la situación de tensión típica que se presenta al interior de un equipo de trabajo en donde la participación de ellos frente a la toma de decisiones es mínima, si bien incrementa la productividad en donde el beneficio es únicamente para la organización, la lealtad y el interés frente al desempeño laboral disminuye, consecuencia negativa tanto para la empresa como para el empleado, ya que este hecho genera grandes pérdidas a largo plazo viéndose afectada la eficacia de la organización, mientras que para el empleado su satisfacción disminuirá en razón de sus necesidades de logro y autorrealización.

Siguiendo el estudio desarrollado por Morse y Reimer, primero Likert (1961) y después Katz y Kahn (1966), desarrollaron estudios enfatizando el contexto humano de El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje, las organizaciones, en los que no sólo analizaban los resultados y la eficacia de la organización, sino también las consecuencias sobre el personal. Estos autores consideraban que las condiciones (atmósfera, clima) creadas en el lugar de trabajo tienen importantes consecuencias sobre los empleados de la organización.

Para estos autores dichas consecuencias hacen referencia tanto a nivel de rendimiento como de satisfacción de los trabajadores quienes perciben de manera negativa o positiva el ambiente que está inmerso en el ámbito laboral en el cual se desempeñan.

Más adelante, Litwin y Stringer (1968) consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Estos autores hacen manifiesto que el estilo de dirección al interior de una empresa es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste los trabajadores se ubicarán dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, tomando como referente su satisfacción y rendimiento laboral.

Hubo más investigaciones de la misma línea de esta época, por lo que algunos acuñaron el término “los mágicos de 1960s” en lo que concierne a la investigación sobre clima organizacional.

Así por ejemplo, Tagiuri (1968) afirmo que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.

Durante la década de los sesenta continuaron publicándose libros y artículos que trataban de delimitar el concepto de clima organizacional y presentar los resultados empíricos obtenidos en las investigaciones llevadas a cabo en las organizaciones (Litwin y Stringer, 1968; Tagiuri y Litwin, 1968). Los estudios experimentales y de campo de esta época incidían en la operación del clima organizacional que parecía consolidarse definitivamente.

Por su parte, Hall (1972) definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Así mismo, James y Jones (1974) definieron el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo.

Campbell (1976) considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.

Más adelante, Brunet (2012) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Brunet en su libro El clima de Trabajo en la Organizaciones (2011), resalta la existencia de una polémica bastante grande respecto a la definición que se tiene del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características de la organización.

“No obstante, se ve claramente, en la documentación consultada, que los investigadores han querido más bien circunscribirse al aspecto metodológico de la investigación sobre clima que llegar a una definición en común. Dos investigadores estadounidenses James y Jones, han circunscrito muy bien la problemática al identificar tres modos diferentes de investigación, no mutuamente excluyentes, del clima (…), estas son: la medida múltiple de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales.” Brunet (2012)

Centrados en este aspecto, y basándose en las aportaciones de estos autores Brunet (2012) manifiesta que la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc., considerando que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización, esta definición se apoya sobre bases fácilmente criticables, en cuanto a que se limita al estudio de la relación que existe entre el tamaño de una empresa y el rendimiento de sus empleados, a través del análisis de la tasa de rotación, el ausentismo y el número de accidentes, dejando a un lado la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo causa directamente relacionada con su comportamiento.

Actualmente en algunas empresas colombianas, se ve como sus dirigentes en el afán de acrecentar el factor económico, dejan a un lado los factores que influyen en el comportamiento de los individuos en cuanto a su motivación y satisfacción se refiere, es decir, el aspecto psicológico y humano de la empresa pasa a un segundo plano, centrándose en aspectos más estructurales que de los mismos procesos organizacionales. Brunet (2012)

Brunet (2012) la medida perceptiva de los atributos individuales define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer. Cabe resaltar que en la documentación existente, las investigaciones sobre clima raramente se abordan según esta definición, ya que el hecho de considerar el clima organizacional como un atributo individual se vuelve sinónimo de opiniones personales de acuerdo a características personales y no a los factores organizacionales. Brunet (2012)

Se hace evidente entonces, la dificultad de identificar el clima en función de opiniones personales e individuales, ya que si bien se toman en cuenta dichos juicios, se considera de mayor valor el análisis de la información general acerca de la percepción que se tiene del clima dentro de una empresa, que el análisis por separado de cada una de las diversas opiniones que resultan para tal caso. Brunet (2012)

Brunet, 2002, pág.15 Considera finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones. Al formar sus percepciones del clima el individuo utiliza información que viene de los acontecimientos que ocurren a su alrededor, de las características de su organización y de sus características personales. La medida perceptiva de los atributos organizacionales sigue siendo la definición más utilizada entre los investigadores ya que permite medir más fácilmente el clima y respeta mejor la teoría de Lewinque postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

Se hace explícita la importancia en la identificación del clima de una organización tomar como base los procesos y la estructura organizacional sumado a las características personales del individuo, componentes del clima que al ser analizados y estudiados con detalle permiten tener una perspectiva clara y definida de la situación que se presenta al interior de una empresa en cuanto a su ambiente o clima laboral se refiere. Brunet (2012)

.Chiavenato, por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. (Chiavenato, Gestion del Talento Humano, 2007, pág. 58)

Por último autores más recientes, basados en investigaciones anteriores, como Silva (1996) define el clima organizacional como una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupal) y la organización (procesos y estructura organizacional).

Por su parte “Goncalves (2014) sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos: Goncalves (2014)

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Goncalves (2014)

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Goncalves (2014)

El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Goncalves (2014)

El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Goncalves (2014)

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Goncalves (2014)

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Goncalves (2014)

Claramente esta definición de manera resumida presenta una forma clara de estudiar el clima al interior de una organización, sin excluir por supuesto aquellas definiciones que integran los procesos, la estructura organizacional y los comportamiento individuales, considerados éstos últimos como componentes del clima organizacional y que al ser estudiados y analizados como un todo permiten tener una precisa identificación del clima que se presenta en una organización determinada.(Ramos, 2013)

## Importancia Del Clima Organizacional

Un clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores. Además, el clima laboral es diferente en cada organización ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización, llegando a formar parte en muchas ocasiones como parte de la Cultura Organizacional. Finalmente, se caracteriza por ser Fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate, y según el liderazgo y relaciones que se establezcan entre los trabajadores y sus jefes. Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima laboral, se definen en que sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la Empresa, además de una auto exigencia, entrega y disciplina en su lugar de trabajo, todo esto acompañado de un deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades. Por otro lado, los empleadores conceden gran importancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores. Además, se potencia la camaradería y se insta a trabajar en equipo. Todo esto confluye en que los y las trabajadores se sientan más felices y más comprometidos con su organización, aumentando la productividad de la empresa. (Figueroa, 2012)

Es muy importante que las empresas realicen periódicamente y de forma sistemática, Estudios de Diagnósticos de Clima Organizacional. Este diagnóstico se considera como un insumo clave para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación. Todo esto generará que las personas tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización. (Figueroa, 2012)

1. **Servqual**

El modelo SERVQUAL también conocido como modelo PZB (Inicialmente del apellido de sus autores) postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio. La calidad percibida.

Por tanto es considerada como una variable multidimensional .siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Parasumaraman, Zeihaml y Berry (1985)

**Confiabilidad:** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Indicadores:

Buena comunicación

Información exacta

Colaboradores confiables

**Respuesta**. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Indicadores:

Dominio de idioma ingles

Agilidad de las ventas

Reacción rápida ante accidentes

**Seguridad**. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Indicadores:

Profesionalismo

Ventas seguras

Puntualidad

**Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Indicadores:

Calidad de personas

Buen trato

**Elementos Tangibles**. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Indicadores:

Instalaciones limpias

Flota de buses en buenas condiciones

Tecnología

Apariencia de los colaboradores

## Determinantes específicos del clima organizacional

Condiciones económicas. Las condiciones económicas, las percepciones de riesgo, espacio, recompensa y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización. (Figueroa, 2012)

Estilo de liderazgo. El estilo de liderazgo que se difunde desde el más alto nivel de la organización, es posible que tenga un fuerte impacto en el clima organizacional. (Figueroa, 2012)

Políticas organizacionales. Las políticas específicas, como por ejemplo (ascensos de los de adentro) pueden influir en el clima organizacional. (Figueroa, 2012)

Valores gerenciales. Es casi seguro que los valores de la alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado, los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlas como agresivas, positivas, dignas o indignas de confianza. (Figueroa, 2012)

Estructura organizacional. Una organización estructurada de acuerdo con principios burocráticos tradicionales, es muy probable que tenga un clima diferente. (Figueroa, 2012)

Característica de los miembros. La edad, modelo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino o femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional. (Figueroa, 2012)

Tipo de actividad, a la que se dedica a una organización influirá en su clima. Este clima puede influir en el tipo de personas atendidas como posibles empleados y en la forma en que se comportan después de contratarlos. (Figueroa, 2012)

Adelantos tecnológicos. Muchas organizaciones operan con equipos completamente diferentes de las que se operaban hace algunos años. (Figueroa, 2012)

Contratos laborales. El tipo de contratación influye en forma directa, en lo que pueden hacer las organizaciones en dos aéreas importantes del clima organizacional diseño de puestos y sistema de recompensas. (Figueroa, 2012)

Crecimiento organizacional. Grandes organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad. Es difícil crear ambientes de trabajo motivantes, creativos en grandes organizaciones donde los trabajadores no ven con facilidad una conexión clara entre su propia conducta y el desempeño total de la organización. (Figueroa, 2012)

Atractivo del descanso. Desde que las industrias de la recreación en tiempo libre han tenido un gran crecimiento en nuestra sociedad cada día es más atractivo dejar de trabajar, se trata que con el creciente número de oportunidades para recreo y educación, el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera. (Figueroa, 2012)

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura en una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización. (Figueroa, 2012)

Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que hace que se distingan unas de otras. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. (Figueroa, 2012)

## Dimensiones del Clima Organizacional

Figueroa, (2012) : Existen nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y mal estructurado. (Figueroa, 2012)
2. Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Figueroa, 2012)
3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Figueroa, 2012)
4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (Figueroa, 2012)
5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Figueroa, 2012)
6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Figueroa, 2012)
7. Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. (Figueroa, 2012)
8. Conflictos Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Figueroa, 2012)
9. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (Figueroa, 2012)

## Variables Del Clima Organizacional

Chiavenato, 2015: Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

**Variables del ambiente físico**

Tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc. (Chiavenato, 2015)

**Variables estructurales**

Tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc. (Chiavenato, 2015)

**Variables del ambiente social**

Tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc. (Chiavenato, 2015)

**Variables personales**

Tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc. (Chiavenato, 2015)

**Variables propias del comportamiento organizacional**

Tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc.

Todas estas variables configurarán el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. (Chiavenato, 2015)

## Calidad de Atención

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Chiavenato, 2015)

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. También podemos señalar que calidad de servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se les contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. (Chiavenato, 2015)

El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. (Chiavenato, 2015)

## 2.2.3.2 Definiciones de la Calidad

De entre las diferentes definiciones que, en el mundo académico, se han dado del concepto de calidad vamos a destacar las enunciadas por los siguientes autores, que, sin ningún género de dudas, podemos calificar de gurús de la calidad: (Chiavenato, 2015)

La calidad es la conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente y, por tanto, la no conformidad detectada es la ausencia de calidad. La idea de calidad como cero defectos, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad. (Crosby, 1979)

Esta acepción tiene su origen en el ámbito industrial y es un concepto de calidad basado en el producto. El diseño y los requerimientos técnicos del producto, en ocasiones, son establecidos explícitamente por el cliente. La ventaja de este concepto es la facilidad de medición, pues los objetivos de calidad se pueden fijar sencillamente en términos de conformidad o no con las especificaciones.

“El concepto de calidad como la aptitud o adecuación para el uso previsto y considera que el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro”. (Juran, 1982).

A las empresas no les cabe elección y deben aceptar la gestión de la calidad si quieren permanecer en el mercado de forma rentable. Existe una alta correlación entre la calidad del producto o servicio, el nivel de satisfacción del usuario y la rentabilidad de la empresa. Así, unos niveles altos de calidad conducen a mayores niveles de satisfacción de los clientes, lo que al mismo tiempo posibilita el establecimiento de precios más altos. Por tanto, los programas de mejora de la calidad incrementan, normalmente, la rentabilidad empresarial. (Kotler, 2009 )

Ahora bien, en demasiadas ocasiones las afirmaciones tajantes del ámbito profesional y académico sobre la influencia del paradigma de la calidad en la rentabilidad de las empresas no se realizan con el rigor empírico adecuado. (Arenas, Heras, Ochoa y Andonegi, 2003)

Medina Tornero, (1999); por lo visto hasta ahora, se comprende la estrecha relación entre la gestión de la calidad y el marketing. Ambas filosofías de gestión intentan ofrecer las respuestas más adecuadas a las necesidades no cubiertas de los consumidores. (Arenas, Heras, Ochoa y Andonegi, 2003)

## Sistema de calidad de Servicio

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992)

Dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014). Estas dimensiones son:

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

**Fiabilidad:** Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

**Capacidad de respuesta:** El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

**Seguridad:** Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

**Empatía:** Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

La investigación académica y la práctica empresarial vienen estableciendo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por indicar algunos de los másimportantes.  
Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

Gronroos, (1994) la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

Buttle, (1996) la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma

Presentamos a continuación cuatro temas o aspectos que nos permitirán asentar las bases de la calidad del servicio, para luego continuar con el tema de su medición, el cual es de suma importancia en nuestro estudio, por cuanto sustenta las encuestas y sus resultados. Luego mostramos los temas complementarios que nos han permitido dar el respaldo teórico a nuestro trabajo.

Los tres primeros temas contienen extractos de la publicación de Ruiz (2001), porque consideramos que de la abundante literatura que encontramos sobre la calidad del servicio, la Dra. Ruiz-Olalla ha consolidado en forma actualizada la visión de la calidad del servicio para una empresa moderna y de tipo corporativa como es el caso de TDP, tal como ella manifiesta en dicha publicación: “La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, es una de las variables estratégicas que más va a influir en la viabilidad empresarial, por ello conviene que se gestione adecuadamente”

Para Ruiz (2001), “el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. Hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio”…“En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera”.

## Familia de Normas ISO

La familia de normas ISO 9000 apareció por primera vez en 1987. Estas normas se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos del sistema de calidad que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. (Evans, 2016)

Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicio.

Su creación se originó después de la segunda guerra mundial, cuando la calidad empezó a tomar mayor importancia en el mundo, fue entonces cuando diversas empresas comenzaron a implementarla, interpretando tal termino de manera diferente, por tal motivo y como lo afirma Evans (2016), con el fin regular estos sucesos, se creó un organismo especializado en normatividad llamado ISO término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como Internacional Organización para Estandarización, Organización Internacional para la estandarización, creada con esa palabra en Londres en 1946, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio. (Evans, 2016)

ISO, es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que este es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. (Evans, 20016)

De esta manera nacen las normas serie ISO 9000, con el principal motivo de homogeneizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, en los diferentes enfoques de sistemas de calidad existentes en diversos países. De acuerdo con Guajardo (1996), ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que esta documente lo que hace y haga lo que documente. Las normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de calidad, tienen como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a la administración interna y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza. Esta serie de normas pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y constan de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización. (Evans, 20016)

## Sistemas de gestión de la calidad

Un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr objetivos de ésta. (Evans, 2016)

Un sistema es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigido por información que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. Los sistemas son entonces aquel conjunto de actividades que interactúan, se guían principalmente por información para lograr propósitos. (Feigenbaum, 2015)

La gestión de la calidad se puede implementar por medio de un sistema el cual se denomina sistema de gestión de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la empresa. (Evans, 20016)

Los sistemas para la calidad se inician con el principio básico del control total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio, de esta manera el sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad. (Feigenbaum, 2015)

Un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la empresa, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica, para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad. (Evans, 20016)

Un sistema de gestión de la calidad en la empresa, persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento. (Summers, 2016)

Existen 3 niveles en un sistema documental de gestión de la calidad. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo. (Moreno, 2014)

## Procesos del sistema de gestión de calidad

Convertirse en el mejor, es un objetivo elevado y difícil. Tener los mejores procesos de calidad de la empresa deber· ser la meta de todos; se necesitar· acontecimientos importantes que indiquen de qué manera se ir· avanzando. A esto se refiere la calificación del proceso de calidad de una empresa. De esta surgen los acontecimientos trascendentes y los puntos de reconocimiento para los equipos de mejoramiento de los procesos de calidad. (Summers, 2016)

La efectividad de un proceso de calidad se refiere a la forma acertada en que este cumple los requerimientos de sus clientes finales.

Esta evalúa la calidad del proceso.

Existen algunos puntos para evaluar un proceso, a continuación se nombran los siguientes:

Estar muy familiarizado con toda la documentación existente y pertinente al proceso (Summers, 2016)

Acordar con el jefe del departamento las entrevistas con su personal (Summers, 2016)

Entrevistar a una muestra de las personas que ejecutan la tarea, para conocer cabalmente lo que ocurre dentro del proceso. (Summers, 2016)

Comparar la forma en que diferentes personas hacen el mismo trabajo para determinar cuál deber· ser la mejor operación estándar. (Summers, 2016)

## Importancia del sistema de gestión de calidad

“La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas”. (Summers, 2016)

La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

**Reducción de costos.** Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reproceso, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto. (Summers, 2016)

**Disminución en los precios.** Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reproceso, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor. (Summers, 2016)

**Presencia en el mercado.** Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redunda en una presencia sobresaliente en el mercado. (Summers, 2016)

**Permanencia en el mercado.** “Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores”. (Summers, 2016)

**Generación de empleos.** “Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa”. (Summers, 2016 )

## Definición De Términos Básicos

La Definición de Términos Básicos consiste en “dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados”. (Arias, 2014).

A continuación se presentan definiciones que guardan relación con el tema de investigación:

1. **Departamento de Recursos Humanos:**

Es el área encargada de llevar a cabo los procesos relacionados con el personal de una empresa o institución, también se encarga de desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para obtener una estructura eficiente. (Rodríguez, 2011)

1. **Evaluar:**

Determinar el valor o importancia de una cosa o de las aptitudes, conducta, entre otras, de una persona. (Diccionario de la Real Academia Española, 2011)

1. **Evaluador:**

Persona encargada de conducir un estudio y comunicar los resultados. (Diccionario de la Real Academia Española, 2011)

1. **Instrumento:**

Objeto que sirve para un trabajo o una operación. (Diccionario de la Real Academia Española, 2011)

1. **Limitación:**

Se refiere a las restricciones propias del tipo de problema abordado. (Medina, 2005:325)

1. **Método:**

Es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo. (Arias, 2014)

1. **Objetividad:**

Doctrina filosófica según la cual el objeto tiene prioridad sobre el sujeto, dando carácter objetivo a la idea o sentimiento. (Diccionario de la Real Academia Española, 2011)

1. **Organización:**

Es una unidad social coordinada conscientemente compuesta por dos o más personas que funcionan con una base de relativa continuidad para lograr una meta o una serie de metas. (Rodríguez, 2011)

1. **Trabajador (a):**

Persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra. La prestación de sus servicios debe ser remunerada. (Ley Orgánica del Trabajo, 2014)

1. **Comportamiento organizacional.**

Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros. (Ley Orgánica del Trabajo, 2014)

1. **Clima.**

Los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos consideraban que el progreso consistía en mejoras increméntales dentro del contexto de este enfoque básico. (Ley Orgánica del Trabajo, 2014)

1. **Satisfacción**:

Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (López y cols., 2013)

1. **Satisfacción laboral:**

Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Cantera, 2014)

1. **Salario**:

En especial, cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena. (Barrenechea y Ferrer, 2010).

**2.4**  **Hipótesis**

Ha:El clima organizacional tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la Empresa Agroindustrial TUMAN

Ho:El clima organizacional no tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la Empresa Agroindustrial TUMAN

1. **Materiales y métodos**

**3.1 Variables y operacionalizacòn.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variables | Dimisión | Indicadores | item | Técnica/instrumento |
| **Independiente**  **Clima Laboral** | Satisfacción | Condiciones laborales  Remuneraciones salariales  seguridad laboral | 1  2,3  4  5  6 |  |
| Motivación | Reconocimiento  Capacidad del Personal  Apoyo de los jefes superiores | 7  8  9  10 ,11.12 |  |
| Tipo de Comunicación | Ascendente  Descendente | 13,14.15 ,16 |  |
| Trabajo en Equipo | Horizontal | 17,18,19 |  |
| Liderazgo | Responsabilidad | 20 | Encuesta |
| **Dependiente** | Elementos Tangibles | Cooperación | 21,22,23,24,25,26,27 |  |
| **Calidad de Atención al Cliente** | Empatía | Atención personalizada | 28,29,30 |  |
|  | Capacidad de Respuesta | Relación | 31,32,33,34 |  |
|  | Seguridad | Infraestructura | 35,36,37,38,39 |  |
|  | Confiabilidad | Confianza | 40,41,42,43,44 |  |

TablaN° 1

*Operacionalizacòn del clima organizacional y calidad de atención al cliente*

## 3.2 Diseño de la Investigación

## El diseño es no experimental

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014): Este diseño se “realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de

Estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

La presente investigación es de carácter no experimental, ya que no se realizará ninguna alteración de las unidades de estudio, el instrumento de investigación será aplicado en el contexto natural de la población de estudio. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014)

**3.2.1 Tipo de estudio**

**3.2.1.1Correlacional**

Este tipo de investigación se caracteriza por lo siguiente: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 93)

La investigación de carácter correlacional porque van más allá de los conceptos o fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas o fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables

**3.2.1.2 Descriptiva**

Esta investigación “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos. que se someta a un análisis, y pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92)

Se describe las características y propiedades de la variable clima organizacional y la calidad de atención en la empresa Agroindustrial tuman 2018 de la región Lambayeque, Chiclayo

## 3.3 Población

Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común. (Cadenas, 1974)

La Población es de 60 trabajadores en la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN

Y como también 15 clientes potenciales de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN

## 3.3.1 MUESTRA

Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos.(Levin & Rubin, 2016)

El tipo de muestreo que se creyó conveniente para la investigación fue el no probabilístico, ya que se consideró a los 60 trabajadores de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN el clima laboral

Por lo tanto también se consideró 15 clientes potenciales de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN y así medir la calidad de atención.

TABLA 2:

*Muestra de clientes de la empresa agroindustrial tuman*

|  |  |
| --- | --- |
| **Clientes** | Nª |
| Mayoristas | 10 |
| Minoristas | 5 |
|  |  |
| Total | 15 |
|  |  |

Fuente: Empresa Agroindustrial Tumàn 2019

## 3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

**3.4.1. Métodos**

**Método documental**

Por medio del método documental se recopilo información, que posteriormente fue analizada y sistematizada para ello se hizo uso de fuentes como: libros de clima laboral, de calidad de servicio, recursos humanos, plan estratégico, etc. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014)

**Investigación de campo:**

## Se utilizó este método para obtener información actual y valiosa ya que este método permite obtener datos acerca de la percepción tanto del cliente con respecto a la calidad del servicio brindada por la empresa como la de los colaboradores con respecto al clima laboral, la cual permitirá relacionar ambas variables para la solución del problema. Según Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

## 3.4.2. Técnicas

## Encuesta

Constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. (Torres, Paz, & Salazar G., 2003)

Se usará el cuestionario como herramienta para la presente investigación

**3.4.3. Instrumentos**

**Cuestionario**

Según Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

La encuesta es una técnica de recolección de datos compatible con el empleo del cuestionario, siendo este su instrumento de recolección de datos. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

Para la realización de la recolección de datos se utilizarán dos encuestas; una dirigida a los colaboradores y otra a los clientes. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

La encuesta dirigida a los colaboradores y clientes estuvo basada en el cuestionario y consta de una serie de afirmaciones que reflejan lo que las personas piensan sobre su trabajo y vida laboral. Se tuvo que decidir en qué medida las afirmaciones que aparecen en el cuestionario describen su punto de vista personal y sus sentimientos. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

El cuestionario estuvo diseñado con 44 preguntas, para ayudar a descubrir y entender los factores más importantes de la vida laboral de los trabajadores y clientes. La utilidad de los resultados dependerá completamente de la sinceridad al expresar sus actitudes y sentimientos. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

La encuesta dirigida a los clientes fue elaborada de acuerdo a la teoría de SERVQUAL en donde se aplicó una encuesta de 15 preguntas a los clientes de la empresa agroindustrial tuman utilizando la escala LIKERT. Se utilizó la escala de Likert para ambas encuestas, los cuales constaron de cinco posibles respuestas para las 44. afirmaciones expresadas en las encuestas. Tales respuestas estuvieron expresadas en orden jerárquico: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

Se determinó la validez y confiabilidad mediante el IVC Índice de Validez de Contenido, el cual trata de demostrar que la técnica de recolección de datos; en este caso la encuesta, es confiable y valida según expertos. Para ello se eligieron como mínimo tres expertos con el grado de magister, los cuales indicaron su aceptación o rechazo en cada pregunta del cuestionario. Hernadez, R; Fernandez, C & Baptista, P (2016)

## 3.5 PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS ESTADISTICO

La información que se obtuvo de la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigida a los clientes y colaboradores, fueron procesadas para su respectivo tratamiento estadístico donde se utilizaron programas como Excel versión 2016 y SPSS, para ser ordenados, tabulados y presentados en cuadros y gráficos con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

Este análisis llevará a la aceptación o rechazo de las hipótesis. Esto permitirá realizar el análisis concreto del clima laboral y la calidad del servicio, que tendrá como finalidad estudiar en detalle las características más relevantes respecto al objeto de investigación. Utilizando la prueba de hipótesis de chi cuadrado por ser no paramétrica debido a que las escalas de medición son ordinales.

La interpretación fue el paso necesario que unió de manera adecuada, y con carácter científico, los datos que se obtuvieron como resultado de las encuestas aplicadas así como de las inferencias que de ellas pudo derivarse. De esta forma, el análisis e interpretación de los resultados y la contextualización otorgada por las teorías referentes al clima laboral y la calidad del servicio, sirvieron para fundamentar la relación de las variables y las conclusiones finales a las que se llegó del trabajo de investigación.

**IV RESULTADOS**

**4.1 Diagnosticar el clima organizacional de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C**

Tabla N° 3

*Se siente bien trabajando para esta organización*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | N | % |
| TotalAcuerdo | 4 | 8.0 |
| Acuerdo | 40 | 52.0 |
| Indiferente | 8 | 20.0 |
| Desacuerdo | 8 | 20.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 3:** Se sienten bien trabajando para la investigación

**INTERPRETACION:** En la tabla 3 se observa que el 8% de los encuestados está en total acuerdo y el 52% está de acuerdo que se siente bien trabajando para la organización, mientras que 20% es Indiferente y un 20% está en desacuerdo.

Tabla N° 4

*Usted tiene el tiempo suficiente para realizar sus labores*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| TotalAcuerdo | 4 | 8.0 |
| Acuerdo | 8 | 16.0 |
| Indiferente | 42 | 64.0 |
| Desacuerdo | 6 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 4:** Usted tiene el tiempo suficiente para realizar sus labores

**INTERPRETACION:** En la tabla 4 se observa que el 8% de los encuestados está en total acuerdo y el 16% está de acuerdo que tiene el tiempo suficiente para realizar sus labores, mientras que 64% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 5

*Se considera satisfecho por trabajar en la Empresa*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| TotalAcuerdo | 9 | 20.0 |
| Acuerdo | 39 | 56.0 |
| Indiferente | 8 | 16.0 |
| Desacuerdo | 4 | 8.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 5:** Se considera satisfecho por trabajar en la Empresa

**INTERPRETACION:** En la tabla 5 se observa que el 20% de los encuestados está en total acuerdo y el 56% está de acuerdo que se considera satisfecho por trabajar en la empresa agroindustrial Tuman, mientras que 16% es Indiferente y un 8% está en desacuerdo.

Tabla N°6

*Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 4 | 8.0 |
| Acuerdo | 27 | 44.0 |
| Indiferente | 25 | 40.0 |
| Desacuerdo | 4 | 8.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 6:** Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas

**INTERPRETACION:** En la tabla 6 se observa que el 8% de los encuestados está en total acuerdo y el 44% está de acuerdo que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas, mientras que 40% es Indiferente y un 8% está en desacuerdo.

Tabla N° 7

*Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 1 | 4.0 |
| Acuerdo | 12 | 48.0 |
| Indiferente | 8 | 32.0 |
| Desacuerdo | 4 | 16.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 7:** Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social

**INTERPRETACION:** En la tabla 7 se observa que el 4% de los encuestados está en total acuerdo y el 48% está de acuerdo que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, mientras que 32% es Indiferente y un 16% está en desacuerdo.

Tabla N° 8

*En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminado, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que esta es muy buena*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | N | % |
| Total Acuerdo | 12 | 28.0 |
| Acuerdo | 40 | 52.0 |
| Indiferente | 8 | 20.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 8**: En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminado, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que esta es muy buena

**INTERPRETACION:** En la tabla 8 se observa que el 28% de los encuestados está en total acuerdo y el 52% está de acuerdo que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminado, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es muy buena, mientras que 20% es Indiferente.

Tabla N° 9

*Los jefes reconocen y valoran mi trabajo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 4 | 4.0 |
| Acuerdo | 50 | 80.0 |
| Indiferente | 6 | 16.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 9:** Los jefes reconocen y valoran mi trabajo

**INTERPRETACION:** En la tabla 9 se observa que el 4% de los encuestados está en total acuerdo y el 80% está de acuerdo que los jefes reconocen y valoran el trabajo, mientras que 16% es Indiferente.

Tabla N° 10

*Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 26 | 44.0 |
| Indiferente | 26 | 44.0 |
| Desacuerdo | 8 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 10:** Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza

**INTERPRETACION:** En la tabla 10 se observa que el 44% de los encuestados está de acuerdo que participa de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza, mientras que 44% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N°11

*La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 4 | 8.0 |
| Acuerdo | 35 | 52.0 |
| Indiferente | 15 | 28.0 |
| Desacuerdo | 6 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 11:** La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo

**INTERPRETACION:** En la tabla 11 se observa que el 8% de los encuestados está en total acuerdo y el 52% está de acuerdo que la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo, mientras que 28% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 12

*Los jefes del Área de R.R.H.H se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 5 | 12.0 |
| Acuerdo | 40 | 64.0 |
| Indiferente | 15 | 24.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

.

**FIGURA 12:** Los jefes del Área de R.R.H.H se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

**INTERPRETACION:** En la tabla 12 se observa que el 12% de los encuestados está en total acuerdo y el 64% está de acuerdo que los jefes del área de R.R.H.H se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal, mientras que 24% es Indiferente.

Tabla N° 13

*La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 3 | 4.0 |
| Acuerdo | 35 | 56.0 |
| Indiferente | 22 | 40.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 13:** La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores

**INTERPRETACION:** En tabla 13se observa que el 4% de los encuestados está en total acuerdo y el 64% está de acuerdo que la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores, mientras que 40% es Indiferente.

Tabla N° 14

*Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | N | % |
| Total Acuerdo | 14 | 20.0 |
| Acuerdo | 20 | 36.0 |
| Indiferente | 24 | 40.0 |
| Desacuerdo | 2 | 4.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 14:** Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades

**INTERPRETACION:** En tabla 14 se observa que el 20% de los encuestados está en total acuerdo y el 36% está de acuerdo que siente apoyo de su jefe cuando se encuentro en dificultades, mientras que 40% es Indiferente y un 4% está en desacuerdo.

Tabla N° 15

*Mi jefe me respalda ante sus superiores*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 8 | 16.0 |
| Acuerdo | 40 | 60.0 |
| Indiferente | 12 | 24.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 15:** Mi jefe me respalda ante sus superiores

**INTERPRETACION:** En la tabla 15 se observa que el 16% de los encuestados está en total acuerdo y el 60% está de acuerdo que su jefe le respalda ante sus superiores, mientras que 24% es Indiferente.

Tabla N° 16

*Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respeto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 10 | 16.0 |
| Acuerdo | 20 | 32.0 |
| Indiferente | 27 | 48.0 |
| Desacuerdo | 3 | 4.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 16**: Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respeto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones

**INTERPRETACION:** En la tabla 16 se observa que el 16% de los encuestados está en total acuerdo y el 32% está de acuerdo que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respeto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones, mientras que 48% es Indiferente y un 4% está en desacuerdo.

Tabla N° 17

*Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 3 | 4.0 |
| Acuerdo | 19 | 40.0 |
| Indiferente | 35 | 52.0 |
| Desacuerdo | 3 | 4.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 17:** Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

**INTERPRETACION:** En el cuadro 17 se observa que el 4% de los encuestados está en total acuerdo y el 40% está de acuerdo que existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo, mientras que 52% es Indiferente y un 4% está en desacuerdo.

Tabla N° 18

*Existe comunicación fluida entre la gerencia y el personal operativo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 5 | 12.0 |
| Acuerdo | 5 | 12.0 |
| Indiferente | 40 | 60.0 |
| Desacuerdo | 10 | 16.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 18:** Existe comunicación fluida entre la gerencia y el personal operativo

**INTERPRETACION:** En la tabla 18 se observa que el 12% de los encuestados está en total acuerdo y el 12% está de acuerdo que existe comunicación fluida entre la gerencia y el personal operativo, mientras que 60% es Indiferente y un 16% está en desacuerdo.

Tabla N° 19

*Mi equipo trabaja siempre cumpliendo los objetivos*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 15 | 24.0 |
| Acuerdo | 25 | 40.0 |
| Indiferente | 20 | 36.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 19:** Mi equipo trabaja siempre cumpliendo los objetivos

**INTERPRETACION:** En la tabla 19 se observa que el 24% de los encuestados está en total acuerdo y el 40% está de acuerdo que el equipo trabaja siempre cumple los objetivos, mientras que 36% es Indiferente.

Tabla N° 20

*Mi equipo trabaja optimizando los recursos*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 28 | 48.0 |
| Acuerdo | 18 | 28.0 |
| Indiferente | 14 | 24.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 20:** Mi equipo trabaja optimizando los recursos.

**INTERPRETACION:** En la tabla 20 se observa que el 48% de los encuestados está en total acuerdo y el 28% está de acuerdo que el equipo trabaja optimizando los recursos, mientras que 24% es Indiferente.

Tabla N° 21

*Existe el compromiso para apoyar el trabajo de los demás*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 15 | 28.0 |
| Acuerdo | 12 | 16.0 |
| Indiferente | 25 | 44.0 |
| Desacuerdo | 8 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 21:** Existe el compromiso para apoyar el trabajo de los demás

**INTERPRETACION:** En la tabla 21 se observa que el 28% de los encuestados está en total acuerdo y 16% está de acuerdo que existe un compromiso para apoyar el trabajo de los demás, mientras que 44% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 22

*Tengo una buena relación con mi jefe directo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 10 | 16.0 |
| Acuerdo | 18 | 32.0 |
| Indiferente | 25 | 40.0 |
| Desacuerdo | 7 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 22:** Tengo una buena relación con mi jefe directo

**INTERPRETACION:** En la tabla 22 se observa que el 16% de los encuestados está en total acuerdo y el 32% está de acuerdo que tiene una buena relación con su jefe directo, mientras que 40% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 23

*En la organización se respetan las líneas de autoridad*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 5 | 8.0 |
| Acuerdo | 22 | 36.0 |
| Indiferente | 28 | 48.0 |
| Desacuerdo | 5 | 8.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 23:** En la organización se respetan las líneas de autoridad

**INTERPRETACION:** En la tabla 23 se observa que el 8% de los encuestados está en total acuerdo y el 36% esta de acuerdo que en la organización se respetan las líneas de autoridad, mientras que 48% es Indiferente y un 8% está en desacuerdo.

Tabla N° 24

*El Área de RRHH cuenta con instalaciones modernas y atractivas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 15 | 24.0 |
| Indiferente | 20 | 36.0 |
| Desacuerdo | 25 | 40.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 24:** El Área de RRHH cuenta con instalaciones modernas y atractivas

**INTERPRETACION:** En la tabla 24 se observa que el 24% de los encuestados está en de acuerdo y que el área de RRHH cuenta con instalaciones modernas y atractivas mientras que el 36% es Indiferente y un 40 % está en desacuerdo.

Tabla N° 25

*El área de RRHH cuenta con los servicios necesarios para sentirme cómodo*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 25 | 40.0 |
| Indiferente | 13 | 28.0 |
| Desacuerdo | 22 | 32.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 25:** El área de RRHH cuenta con los servicios necesarios para sentirme cómodo

**INTERPRETACION:** En la tabla 25 se observa que el 40% de los encuestados está de acuerdo que el área de RRHH cuenta con servicios necesarios para sentirse cómodos y mientras que 28% es Indiferente y un 32% está en desacuerdo.

Tabla N° 26

*El área de RRHH cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 16 | 28.0 |
| Indiferente | 16 | 28.0 |
| Desacuerdo | 28 | 44.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 26:** El área de RRHH cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios

**INTERPRETACION:** En la tabla 26 se observa que el 28% de los encuestados está de acuerdo que el área de RRHH cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios mientras que 28% es Indiferente y un 44% está en desacuerdo.

Tabla N° 27

*Los trabajadores del área de RRHH tienen una apariencia limpia y agradable*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Total Acuerdo | 5 | 12.0 |
| Acuerdo | 40 | 60.0 |
| Indiferente | 10 | 16.0 |
| Desacuerdo | 5 | 12.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 27:** Los trabajadores del área de RRHH tienen una apariencia limpia y agradable

**INTERPRETACION:** En la tabla 27 se observa que el 12% de los encuestados está en total acuerdo y el 60% está de acuerdo que los trabajadores del área de RRHH tienen una apariencia limpia y agradable, mientras que 16% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 28

*Los distintos servicios que me presta el área de RRHH son presentados correctamente desde la primera vez*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 12 | 24.0 |
| Indiferente | 36 | 52.0 |
| Desacuerdo | 12 | 24.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 28:** Los distintos servicios que me presta el área de RRHH son presentados correctamente desde la primera vez

**INTERPRETACION:** En la tabla 28 se observa que el 24% de los encuestados están en acuerdo con los distintos servicios que presta el área de RRHH son presentados correctamente desde la primera vez, mientras que 52% es Indiferente y un 24% está en desacuerdo.

Tabla N° 29

*Cuando necesito ayuda, siento la confianza de acudir al personal del area de RRHH para que se haga cargo de mi asunto*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 15 | 28.0 |
| Indiferente | 25 | 40.0 |
| Desacuerdo | 20 | 32.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a trabajadores de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril del 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 29:** Cuando necesito ayuda, siento la confianza de acudir al personal del área de RRHH para que se haga cargo de mi asunto

**INTERPRETACION:** En la tabla 29 se observa que el 28% de los encuestados está de acuerdo que cuando necesitan ayuda, tiene confianza en acudir al personal del área de RRHH para que se haga cargo de su asunto, mientras que 40% es Indiferente y un 32% está en desacuerdo.

**4.2 Diagnosticar la calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.**

Tabla N° 30

*Se percibe una buena orientación de parte de los colaboradores de la Empresa Túman, para la entrega del producto*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | N | % |
| Acuerdo | 6 | 40.0 |
| Indiferente | 6 | 40.0 |
| Desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial.Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 30:** Se percibe una buena orientación de parte de los colaboradores de la Empresa Túman, para la entrega del producto

**INTERPRETACION:** En la tabla 30 se observa que el 40% de los encuestados está de acuerdo que se percibe una buena orientación de parte de los colaboradores de la Empresa Túman, para la entrega del producto*.*, mientras que 40% es Indiferente y un 20% está en desacuerdo

Tabla N° 31

*La información promocional difundida en la página web de la Empresa de Túman es la adecuada*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |
|  | | n | % | |
| Acuerdo | | 8 | 55 | |
| Indiferente | | 5 | 30 | |
| Desacuerdo | | 2 | 15 | |
| Total | | 15 | 100 | |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 31:** La información promocional difundida en la página web de la Empresa de Túman es la adecuada.

**INTERPRETACION:** En la tabla 31 se observa que el 55% de los encuestados está de acuerdo que La información promocional difundida en la página web de la Empresa de Túman es la adecuada., mientras que 30% es Indiferente y un 15% está en desacuerdo

Tabla N° 32

*Confía Usted plenamente en los colaboradores de la empresa*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \_ |  | n | % |  |
|  | Acuerdo | 8 | 55 |  |
|  | Indiferente | 5 | 30 |  |
|  | Desacuerdo | 3 | 15 |  |
|  | Total | 15 | 100 |  |
|  |  |  |  |  |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 32:** Confía Usted plenamente en los colaboradores de la empresa

**INTERPRETACION:** En la tabla 32 se observa que el 55% de los encuestados está de acuerdo que Confían plenamente en los colaboradores de la empresa es la adecuada., mientras que 30% es Indiferente y un 15% está en desacuerdo.

Tabla N° 33

*Los colaboradores de la Empresa Tuman carecen de actitud para escuchar sugerencias y reclamos de los usuarios*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  | |
|  | | n | | % |
| Acuerdo | | 8 | | 55 |
| Indiferente | | 3 | | 15 |
| Desacuerdo | | 5 | | 30 |
| Total | | 15 | | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 33:** Los colaboradores de la Empresa Tuman carecen de actitud para escuchar sugerencias y reclamos de los usuarios.

**INTERPRETACION:** En la tabla 33 se observa que el 55% de los encuestados está de acuerdo que Los colaboradores de la Empresa Tuman carecen de actitud para escuchar sugerencias y reclamos de los usuarios., mientras que 15% es Indiferente y un 30% está en desacuerdo.

Tabla N° 34

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | n | % |  |
| Acuerdo | 10 | 80 |  |
| Indiferente | 3 | 15 |  |
| Desacuerdo | 2 | 5 |  |
| Total | 15 | 100 |  |
|  |  |  |  |

*La atención personalizada que brindan los colaboradores de la empresa Tuman es la adecuada.*

*Fuente:*Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 34:** La atención personalizada que brindan los colaboradores de la empresa Tuman es la adecuada.

**INTERPRETACION:** En la tabla 34 se observa que el 80% de los encuestados está de acuerdo que La atención personalizada que brindan los colaboradores de la empresa Tuman es la adecuada, mientras que 15% es Indiferente y un 5% está en desacuerdo

Tabla N° 35

*Los colaboradores de la empresa Túman tiene una apariencia agradable y limpia*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 11 | 90 |
| Indiferente | 2 | 5 |
| Desacuerdo | 2 | 5 |
| Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 35:** Los colaboradores de la empresa Túman tiene una apariencia agradable y limpia

**INTERPRETACION:** En la tabla 35 se observa que el 90% de los encuestados está de acuerdo que los colaboradores de la empresa Túman tiene una apariencia agradable y limpia, mientras que 5% es Indiferente y un 5% está en desacuerdo

TABLA N° 36

*Las instalaciones de ventas de la empresa Túman, son confortables*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 10 | 80 |
| Indiferente | 1 | 5 |
| Desacuerdo | 4 | 15 |
| Total | 75 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 36:** Las instalaciones de ventas de la empresa Túman, son confortables

**INTERPRETACION:** En la tabla 36 se observa que el 80% de los encuestados está de acuerdo que las instalaciones de ventas de la empresa Túman, son confortables, mientras que 5% es Indiferente y un 15% está en desacuerdo.

TABLA N° 37

*La solución de una queja o reclamo son rápidas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 8 | 70 |
| Indiferente | 2 | 5 |
| Desacuerdo | 5 | 25 |
| Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 37:** La solución de una queja o reclamo son rápidas.

**INTERPRETACION:** En la tabla 37 se observa que el 70% de los encuestados está de acuerdo que la solución de una queja o reclamo son rápidas, mientras que 5% es Indiferente y un 25% está en desacuerdo.

Tabla N° 38

*Está conforme con la rapidez del producto cuando solicita servicio*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | n | % |
| Acuerdo | 8 | 75 |
| Indiferente | 2 | 5 |
| Desacuerdo | 5 | 20 |
| Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 38**: Está conforme con la rapidez del producto cuando solicita servicio

**INTERPRETACION:** En la tabla 38 se observa que el 75% de los encuestados está de acuerdo que Está conforme con la rapidez del producto cuando solicita servicio, mientras que 5% es Indiferente y un 20% está en desacuerdo.

Tabla N° 39

*La Empresa Túman cuenta señalización de seguridad*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | n | % |
| Acuerdo | 9 | 85 |
| Indiferente | 1 | 3 |
| Desacuerdo | 5 | 12 |
| Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial.Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 39:** La Empresa Túman cuenta señalización de seguridad

**INTERPRETACION:** En la tabla 39 se observa que el 85% de los encuestados está de acuerdo que La Empresa Túman cuenta señalización de seguridad, mientras que 3% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 40

*En las instalaciones de ventas se brinda seguridad a los clientes*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  | |
|  | | n | | % |
| Acuerdo | | 9 | | 85 |
| Indiferente | | 1 | | 3 |
| Desacuerdo | | 5 | | 12 |
| Total | | 15 | | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 40:** En las instalaciones de ventas se brinda seguridad a los clientes

**INTERPRETACION:** En la tabla 40 se observa que el 85% de los encuestados está de acuerdo que En las instalaciones de ventas se brinda seguridad a los clientes, mientras que 3% es Indiferente y un 12% está en desacuerdo.

Tabla N° 41

*Los precios del producto que ofrece la empresa son accesibles*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | n | % |
|  | Acuerdo | 10 | 90 |
|  | Indiferente | 2 | 4 |
|  | Desacuerdo | 3 | 6 |
|  | Total | 15 | 100 |

*Fuente: Encuesta* aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 41:** Los precios del producto que ofrece la empresa son accesibles

**INTERPRETACION:** En la tabla 41 se observa que el 90% de los encuestados está de acuerdo que los precios del producto que ofrece la empresa son accesibles, mientras que 4% es Indiferente y un 6% está en desacuerdo

Taba N° 42

*Cumple la empresa con la fecha y hora de entrega del producto*

|  |
| --- |
|  |
|  |  |  | |
|  |  | | n | | % |
|  | Acuerdo | | 7 | | 75 |
|  | Indiferente | | 3 | | 5 |
|  | Desacuerdo | | 5 | | 20 |
|  | Total | | 15 | | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial.Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 42:** Cumple la empresa con la fecha y hora de entrega del producto

**INTERPRETACION:** En la tabla 42 se observa que el 75% de los encuestados está de acuerdo que Cumple la empresa con la fecha y hora de entrega del producto, mientras que 5% es Indiferente y un 20% está en desacuerdo.

Tabla N° 43

*Los colaboradores de la empresa son hábiles y rápidos en el desempeño de sus actividades*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  | |
|  | | n | | % |
| Acuerdo | | 7 | | 75 |
| Indiferente | | 3 | | 5 |
| Desacuerdo | | 5 | | 20 |
| Total | | 15 | | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial.Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 43:** Los colaboradores de la empresa son hábiles y rápidos en el desempeño de sus actividades

**INTERPRETACION:** En la tabla 43 se observa que el 75% de los encuestados está de acuerdo que Los colaboradores de la empresa son hábiles y rápidos en el desempeño de sus actividades, mientras que 5% es Indiferente y un 20% está en desacuerdo.

Tabla N° 44

*Considera que en la atención brindada es equitativa para todos sus clientes*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | n | % |
| Acuerdo | 5 | 30 |
| Indiferente | 3 | 20 |
| Desacuerdo | 7 | 50 |
| Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 44:** Considera que en la atención brindada es equitativa para todos sus clientes.

**INTERPRETACION:** En la tabla 44 se observa que el 30% de los encuestados está de acuerdo que Considera que en la atención brindada es equitativa para todos sus clientes, mientras que 20% es Indiferente y un 50% está en desacuerdo

Tabla N° 45

*Volvería a realizar compras nuevamente y a la vez lo recomendaría*

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |  | n | % |
|  | Acuerdo | 8 | 80 |
|  | Indiferente | 2 | 5 |
|  | Desacuerdo | 5 | 15 |
|  | Total | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial. Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 45:** Volvería a realizar compras nuevamente y a la vez lo recomendaría

**INTERPRETACION:** En la tabla 45 se observa que el 80% de los encuestados está de acuerdo que Volvería a realizar compras nuevamente y a la vez lo recomendaría, mientras que 5% es Indiferente y un 15% está en desacuerdo.

Tabla N°46

*Estoy conforme con la rapidez que se brinda en la atención cuando hago mis pedidos*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | N | % |
| Acuerdo |  | 8 | 80 |
| Indiferente |  | 2 | 5 |
| Desacuerdo |  | 5 | 15 |
| Total |  | 15 | 100 |

*Fuente:* Encuesta aplicado a Clientes de la empresa Agroindustrial.Tuman

Chiclayo, Abril 2019

*Elaboración:* Bachiller Edward Gianmarco Zeña Garboza

**FIGURA 46:** Estoy conforme con la rapidez que se brinda en la atención cuando hago mis pedidos

**INTERPRETACION:** En la tabla 46 se observa que el 80% de los encuestados está de acuerdo que Estoy conforme con la rapidez que se brinda en la atención cuando hago mis pedidos, mientras que 5% es Indiferente y un 15% está en desacuerdo.

**4.3 Establecer la relación existente entre el clima organizacional y calidad de atención de la EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.C.**

**Prueba de chi-cuadrado:**

TABLA 47

*Análisis de la relación del variable clima organizacional y calidad de atención*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Prueba de chi-cuadrado: Valor | | Gl | Sig. asintótica (2 caras) | | |
| Chi-cuadrado de Pearson | 6,944a | | 2 | | | 0.045 |
| Razón de verosimilitud | 5,745 | | 2 | | | 0.060 |
| Asociación lineal por lineal | 3,406 | | 1 | | | 0.053 |
| N de casos válidos | | | 84 | |
|  | |  | | | | | |

a. 440 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis tipo chi-cuadrado se evidenció un grado de correlación positivo de 0.045., entre la calidad atención y el clima organizacional de la empresa Agroindustrial Tumán, siendo positiva moderada, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna que precisa.” El clima organizacional tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la Empresa Agroindustrial TUMAN 2018.

1. **DISCUSIÓN**

Los resultados presentados en esta investigación, exponen el estudio y la interpretación de la información que se obtuvo a través del oportuno análisis de opinión de los encuestados, los cuales exteriorizan de gran interés para este rubro

Por consiguiente, los resultados descriptivos obtenidos conjuntamente con los resultados estadísticos, permitieron hallar las características claves que pueden ser aprovechadas para la empresa Agroindustrial Tuman

Consideramos los resultados obtenidos con la información de los diferentes fuentes en la sgte tabla.

1. **Condiciones laborales**
2. **Remuneraciones salariales.**
3. **Seguridad laboral**
4. **Reconocimiento**

**Fuente**: Elaboración propia

1.- Condiciones Laborales.- Los trabajadores de la Empresa Agroindustrial Tumàn, no tienen una condición laboral favorable, ya como vemos en los resultados de las encuesta tienen un (40 %) de indiferencia, es por eso que pedimos en nuestra recomendaciones una mejor condición laboral.

2.-Remuneraciones Salariales.- Los trabajadores de la Empresa Agroindustrial Tumàn, no tienen una buena remuneración salarial, como vemos en nuestras encuesta el (48%) es por eso que pedimos un mejor remuneración para que puedan tener motivación y así poder tener mejor calidad en la atención con el cliente.

3.-Seguridad Laboral.- La seguridad laboral es un punto muy importante porque da la seguridad al trabajador de que en el centro de trabajo están seguro como vemos en las encuesta el (70%) está de acuerdo que si hay una buena seguridad laboral en el área.

4.-Reconocimiento.- Un punto también muy importante, porque es lo que da la motivación al trabajador de seguir dando el 100% de él , en este caso tenemos un (60%) que no sienten que hay reconocimiento en el Área , ya que su jefe no los respalda antes los superiores.

1. **CONLUSIONES**

En lo que respecta a las características del clima laboral en el la empresa Agroindustrial Tuman, es que el personal no cuenta con el tiempo suficiente para realizar sus labores (64%), la retribución económica no es justa para todos (48%), la falta de apoyo de los jefes para superar las dificultades de los subordinados (40%), y hay una mala comunicación dentro del grupo de trabajo (52%).

Finalmente se ha podido analizar que las características de la calidad de atención al cliente en la empresa Agroindustrial Tuman, son que las oficinas cuentan con lo necesario para la comodidad del trabajador (72%), y las condiciones físicas en el área de RRHH de la empresa Agroindustrial Tuman son buenas (72%); sin embargo, un 76% de trabajadores manifiesta que los distintos servicios que presta en la empresa Agroindustrial Tuman, no se han dado correctamente desde la primera vez.

De acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis tipo chi-cuadrado se evidenció un grado de correlación positivo de 0.045, entre la calidad de Atención y el clima organizacional en la empresa Agroindustrial Tumán, por lo tanto se acepa la hipótesis alternativa : El clima organizacional tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la empresa agroindustrial TUMAN 2018 y se rechaza la hipótesis nula: El clima organizacional no tiene influencia significativa directa en la calidad de atención de la empresa agroindustrial TUMAN 2018

1. **Recomendaciones**

* Se recomienda realizar encuestas periódicas para determinar los aspectos que influyen de manera negativa en el clima laboral en la empresa Agroindustrial Tuman y que pueden influenciar en el servicio brindado al cliente, de esta forma se podría implementar acciones correctivas.
* Se recomienda a la empresa Agroindustrial Tuman a implementación de la propuesta de investigación con el fin de mejorar el clima laboral de la organización con el fin de que un mal ambiente de trabajo no influya de manera negativa en el ben servicio que debe brindar a los clientes.
* Se recomienda en la empresa Agroindustrial Tuman, que hagan capacitaciones, juegos motivaciones etc a todos sus trabajadores para poder tener una mejor comunicación y a si llegar a tener un mejor clima organizacional.
* Se recomienda a la empresa Agroindustrial Tuman, a incrementar los sueldos a los trabajadores ya que, a mejor remuneraciones un mejor clima ya que estarán motivados para trabajar.
* Es importante considerar que el cliente es lo más importante para la empresa Agroindustrial Tuman y por tanto la atención que recibe debe ser la mejor desde el inicio de esta manera se fidelizará y mantendrá satisfecho.

**VIII. Referencias Bibliográficas**

Arenas. G; Heras, I; Ochoa. C, Andonegi. J. (2013). "Incidencia De La Gestión De La Calidad En Los Resultados De Las Empresas. Dirección Y Administración De Empresas. Donstia San.

Chiavenato, I. (2015). Gestion Del Talento Humano.Mexico: Mcgraw-Hil.

Evans, J. (2016). Administración Y Control De La Calidad. Madrid. ESIC Editorial

Evia, I. (2017). Influencia Del Clima Organizacional En El Servicio Al Cliente. Caso: Empresa Pasticel De La Ciudad De Huajuapan De León,OaxacaRecuperado De <Http://Jupiter.Utm.Mx/~Tesis_Dig/11492.Pdf>

Farfán, M. (2017). R*elación Del Clima Laboral Y Síndrome De Burnout En Docentes De Educación Secundaria En Centros Educativos Estatales Y Particulares.* Recuperado De Http://Cybertesis.Unmsm.Edu.Pe/Bitstream/Cybertesis/614/1/Farfan\_Mm.Pdf

Feigenbaum, A. (2015). *El Lenguaje De La Calidad Total*. México. Interamericana Editores.

Gan, F. (2007). *Manual De Recursos Humanos. Clima Organizacional.* Barcelona. Editorial UOC.

García, M. Y Domínguez, M. (2012). *Importancia Del Clima Laboral En Los Resultados De Una Empresa Y La Competitividad.* Recuperado De Http://Www.Eumed.Net/Ce/2012/Clima-Laboral-Empresa-Competitividad.Html

Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2004). *Administración Estratégica (Quinta Ed.)*. Mexico: THOMSON.

Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2016). *Estadistica Para Administradores (6° Ed.).* Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Malhotra, N. (1997). *Investigacion De Mercados. Un Enfoque Practico (2° Ed.).* Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Management, E. (1O De Agosto De 2014). *Del Core Business A La Estrategia,* El Caso De Gilat Perú. Diario Gestión.

MINO, E. (2018). *Correlacion Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurant De Parrillas Marakos 490* Del Departamento De Lambayeque. Universidad Sano Toribio De Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo.

Moreno, J. (2011). *El Control De Gestión En Las Empresas*. México. Pearson Educación.

Murray, R. S. (1991). *Estadistica.* Madrid: Mcgraw.Hill Interamericana De España.

Navarro, E. R. (2014*). Reglas De Oro De Un Buen Clima Laboral.* El Mundo.

Ordoñez, M. (1997). *La Nueva Gestión De Los Recursos Humanos*. Dirección Y Gestión De Recursos Humanos. Madrid. ESIC Editorial.

Parasuraman, V.; Zeithaml, A. Y Berry, L. (1992)*. Calidad Total En La Gestión De Servicios*. Madrid. ESIC Editorial.

Pérez, J. (2017). *El Clima Laboral Y Su Efecto En La Calidad De Atención Al Estudiante En El SENATI* Chimbote. Recuperado De [Www.Migestionadm.Com/Wp-Content/Uploads/.../Tesis-Clima-Laboral.Pdf](http://Www.Migestionadm.Com/Wp-Content/Uploads/.../Tesis-Clima-Laboral.Pdf)

Ramos, D. (2002). El Clima Organizacional.

Robert L., M., & John H, J. (2003). *Fundamentos De La Administracion De Recursos Humanos.* Mexico: Thomsom S.A.

Rocha Guerrero, M. V., & Holguín Vivero, M. A. (2014). *El Coaching Como Una Herramienta De Estrategia Organizacional* Para. Tesis, UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO, Quito.

Summers, D. (2016). *Administración De La Calidad*. México. Pearson Educación

Vasco, D. (2016*). El Clima Laboral Y Su Influencia En La Calidad Del Servicio* De Las Secretarias Del Gobierno Provincial De Bolívar Año, 2010. Recuperado De <Http://Www.Biblioteca.Ueb.Edu.Ec/Bitstream/15001/199/2/012.2A.Pdf>

## IV.ANEXOS

## ANEXO N° 01

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN**

El objetivo de este cuestionario es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de la empresa y en la satisfacción de los trabajadores que la componen.

Le recordamos que este estudio es confidencial. La información recogida no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos.

**Instrucciones:**

1. Marque con una equis (x) la opción que usted considere correcta.

2. Es muy importante que el cuestionario se complemente en su totalidad, y con completa veracidad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INTERROGANTES | Total de acuerdo | Acuerdo | Indiferente | Descauerdo |
| * + 1. Se siente bien trabajando para esta organización |  |  |  |  |
| * + 1. Usted tiene el tiempo suficiente para realizar sus labores |  |  |  |  |
| * + 1. Se considera satisfecho por trabajar en la empresa agroindustrial TUMAN |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| * + 1. Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas |  |  |  |  |
| * + 1. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social |  |  |  |  |
| * + 1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminado, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que esta es muy buena |  |  |  |  |
| * + 1. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo |  |  |  |  |
| * + 1. Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza |  |  |  |  |
| * + 1. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo |  |  |  |  |
| * + 1. Los jefes del área de RRHH se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal |  |  |  |  |
| * + 1. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores |  |  |  |  |
| * + 1. Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades |  |  |  |  |
| * + 1. Mi jefe me respalda ante sus superiores |  |  |  |  |
| * + 1. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respeto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones? |  |  |  |  |
| * + 1. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo |  |  |  |  |
| * + 1. Existe comunicación fluida entre la gerencia y el personal operativo |  |  |  |  |
| * + 1. Mi equipo trabaja siempre cumpliendo los objetivos |  |  |  |  |
| * + 1. Mi equipo trabaja optimizando los recursos |  |  |  |  |
| * + 1. Existe el compromiso para apoyar el trabajo de los demás |  |  |  |  |
| * + 1. Tengo una buena relación con mi jefe directo |  |  |  |  |
| * + 1. En la organización se respetan las líneas de autoridad |  |  |  |  |
| * + 1. En el área de RRHH cuenta con instalaciones modernas y atractivas |  |  |  |  |
| * + 1. En las oficinas cuenta con los servicios necesarios para sentirme cómodo |  |  |  |  |
| * + 1. En el área RRHH cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios |  |  |  |  |
| * + 1. Los trabajadores del área de RRHH tienen una apariencia limpia y agradable |  |  |  |  |
| * + 1. Los distintos servicios que me presta el área de RRHH son presentados correctamente desde la primera vez |  |  |  |  |
| * + 1. Cuando necesito ayuda, siento la confianza de acudir al personal del área de RRHH para que se haga cargo de mi asunto |  |  |  |  |

## ANEXO N° 02

|  |
| --- |
|  |
| ***CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN 2018***  ***CLIENTES***  ***Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:*** | | | |  | |  |  |  |
| ***(TA=Totalmente de acuerdo) (A=Acuerdo) (I=indiferente)*** | | | |  | |  |  |  |
| ***(D=desacuerdo) (TD=Totalmente en Desacuerdo)*** | | ***Total de acuerdo*** | ***Acuerdo*** | | ***Indiferente*** | | | **Desacuerdo** |
| ***1*** | Se percibe una buena orientación de parte de los colaboradores de la Empresa Túman, para la entrega del producto. |  |  | |  | | |  |
| ***2*** | La información promocional difundida en la página web de la Empresa de Túman es la adecuada. |  |  | |  | | |  |
| ***3*** | Confía Usted plenamente en los colaboradores de la empresa. |  |  | |  | | |  |
| ***4*** | Los colaboradores de la Empresa Tuman carecen de actitud para escuchar sugerencias y reclamos de los usuarios. |  |  | |  | | |  |
| ***5*** | La atención personalizada que brindan los colaboradores de la empresa Tuman es la adecuada. |  |  | |  | | |  |
| ***6*** | Los colaboradores de la empresa Túman tiene una apariencia agradable y limpia. |  |  | |  | | |  |
| ***7*** | Las instalaciones de ventas de la empresa Túman, son confortables. |  |  | |  | | |  |
| ***8*** | La solución de una queja o reclamo son rápidas. |  |  | |  | | |  |
| ***9*** | Está conforme con la rapidez del producto cuando solicita servicio. |  |  | |  | | |  |
| ***10*** | La Empresa Túman cuenta señalización de seguridad |  |  | |  | | |  |
| ***11*** | En las instalaciones de ventas se brinda seguridad a los clientes. |  |  | |  | | |  |
| ***12*** | Los precios del producto que ofrece la empresa son accesibles. |  |  | |  | | |  |
| ***13*** | Cumple la empresa con la fecha y hora de entrega del producto. |  |  | |  | | |  |
| ***14*** | Los colaboradores de la empresa son hábiles y rápidos en el desempeño de sus actividades. |  |  | |  | | |  |
| ***15*** | ¿Considera que en la atención brindada es equitativa para todos sus clientes? |  |  | |  | | |  |
| ***16*** | Volvería a realizar compras nuevamente y a la vez lo recomendaría. |  |  | |  | | |  |
| ***17*** | Estoy conforme con la rapidez que se brinda en la atención cuando hago mis pedidos. |  |  | |  | | |  |

## ANEXO N° 03

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **NOMBRE DEL JUEZ** | | |  |
|  | **PROFESIÓN** | |  |
| **ESPECIALIDAD** | |  |
| **GRADO ACADÉMICO** | |  |
| **EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)** | |  |
| **CARGO** | |  |
| Título de la Investigación **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA AGROINDUTRIAL TUMAN, 2018** | | | |
| 1. **DATOS DEL TESISTA** | | | |
| 3.1  3.2 | | **NOMBRES Y APELLIDOS** | Zeña Garboza Edward Gianmarco |
| **CARRERA PROFESIONAL** | Ingeniería Comercial |
| 1. **INSTRUMENTO EVALUADO** | | | 1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario ( X ) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( ) |
| **A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS** | | | |

|  |
| --- |
| **COMENTARIOS GENERALES** |
| **OBSERVACIONES** |

## ANEXO N° 04

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PUNTUACIÓN** | | **DENOMINACIÓN** | **INICIAL** |
|  |
| 1 | | En desacuerdo | **D** |
| 2 | | Indiferente | **I** |
| 3 | | De acuerdo | **A** |
| 4 | | Totalmente de acuerdo | **TA** |

***Fuente*:** Elaboración propia.

****

****