

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ATC
MULTISERVICIOS E.I.R.L - LIMA-PERÚ.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

INTEGRANTES:

CORONEL LASTRA HAROLD
CASTILLO SOTOMAYOR HUGO FERNANDO
TEIXEIRA CAMPOS DIANA

ASESOR:
MG. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, 2019

Dedicatoria

A Dios.

Por ser nuestro principal guía y por habernos permitido llegar hasta este punto.

A nuestros padres por ser los pilares fundamentales en todo lo que somos, por el apoyo brindado en todo momento, por lo valores, motivación y los consejos constantes que nos ha permitido ser persona de bien.

Agradecimiento

A nuestra familia por el apoyo constante e incondicional.

A la empresa ATC Multiservicios por confiar en nosotros y permitirnos desarrollar el presente trabajo de investigación.

A nuestros maestros, que con nobleza y entusiasmo nos guiaron y enseñaron a creer en nosotros mismos.

Resumen

El presente trabajo de investigación en el marco del clima laboral y la calidad de servicio en la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, en el contexto de la organización, hemos tomado como referencia las investigaciones directas y bibliográficas tomando como un recurso fundamental el desarrollo humano de la empresa, encontrando factores del clima laboral que fueron decisivos para determinar que el clima no es el mejor.

Encontrándose un clima laboral no favorable para el logro de objetivos positivos de la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, dando ello como resultado que el control que ejerce administración no sea el idóneo para la empresa, hecho que se refleja también en la mayoría de organizaciones que están enfocadas en la búsqueda de un desarrollo óptimo del personal, la empresa y el cliente.

Específicamente en el caso de nuestra investigación en la mencionada empresa, se ha detectado las siguientes falencias: no existe una buena calidad de servicio y existe un mal clima laboral, ante tales circunstancias los colaboradores manifiestan dificultades en realizar sus actividades generando insatisfacción del cliente.

Abstract

In the present work of investigation of the labor climate and the quality of service in the company ATC Multiservice EIRL, in the context of the company, taking as a reference the bibliographic researches and seeing as a fundamental resource of the company the human, we find factors of the climate that were decisive in determining that the climate is not the best.

Therefore, a work environment is created that is not very favorable for the achievement of objectives in the company ATC Multiservice EIRL, and this makes that the control exercised by the administrator is not the ideal one for most organizations that are focused on an optimal development of your staff as well as the company and the client.

As a result, the aforementioned company does not have a good quality of service and has a bad work climate. For this reason, employees seeing this situation manifest difficulty in carrying out their activities and generate customer dissatisfaction.

Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Introducción.....	vii
1. Problema de la Investigación.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.2.3 Casuística	3
2. Marco Teórico	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	15
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.2.1. Clima laboral.....	24
2.2.1.1 <i>definiciones</i>	24
2.2.1.2 <i>factores del clima laboral</i>	25
2.2.2 Calidad de Servicio	31
2.2.2.1 <i>definiciones</i>	31
2.2.2.2 <i>factores de la calidad de servicio</i>	33
2.2.2.3 <i>características del servicio de calidad</i>	37
2.2.2.4 <i>elementos básicos de la calidad de servicio</i>	38
<i>Valls et. al (2017) considera 8 elementos básicos de la calidad de servicio las cuales son:</i>	38
3. Alternativas de solución	40
Conclusiones.....	
Recomendaciones.....	
Referencias.....	
Apéndice.....	

Introducción

La presente tesis tiene como objetivo ver cómo el clima laboral influye en la calidad de servicio de la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, Lince. Para ello este estudio nos indicará que el factor humano es primordial en las empresas, no solo en esta, sino, en la organización a nivel mundial, ya que la función humana es la que agrega valor en los productos y servicios que cualquier organización ofrece, por ello es fundamental siempre incentivar o dar a conocer a cada colaborador lo bien que hacen cada trabajo y así generar en ellos una buena actitud y motivación al momento de realizar sus labores.

La empresa ATC Multiservicios E.I.R.L tiene un alto índice de rotación de personal y mediante este trabajo hemos encontrado la verdadera causa por el cual se genera estos cambios rápidos y constantes, cada variable utilizada para determinar la razón ha sido definida y tomada de bibliografía pasada y actual, siendo una ayuda natural para el resultado final.

A su vez el análisis de opinión la hemos tomado de manera directa gracias a la colaboración de una trabajadora de la organización, quien nos informó los sucesos que vienen aconteciendo y el clima laboral actual de la compañía, donde se pudo detectar la razón principal del desánimo de estos trabajadores.

Con el presente trabajo se pretende ayudar no solo a esta empresa, sino a otras que tienen el mismo problema humano, en el sentido de cómo deben funcionar sus colaboradores para ejercer un buen trabajo, y a la vez, simultáneamente la forma cómo ellos de alguna manera están operando de forma errada.

La industria emergente de los Call Centers es un sector dinámico de la economía mundial cuyos empleos se cuentan por millones. El trabajo en Call Centers, conforma un sector creciente de la fuerza laboral en distintos países y se constituye como un rasgo distintivo de la sociedad de

la información y comunicación dentro de las empresas y de las organizaciones; la notable actividad de innovación de los sectores de la tecnología de información. Los Call Centers se convierten en un modelo de gestión laboral y de creación de empleos para el siglo XXI.

ATC Multiservicios brinda externalización de servicios, ofreciendo soluciones integrales en venta, post venta, aseguramiento de la calidad y recuperación de cobranza morosa a nivel nacional mediante gestión de Call Center y gestión de campo. La empresa inicia sus actividades el 16 de diciembre del año 2005, tiene 13 años en el mercado, brindando el servicio de Call Center, cobranzas judiciales y extrajudiciales.

Empezó con algunos negocios pequeños de cobranza, siendo el crecimiento de mayor auge de la empresa los años 2009 al 2011, la empresa obtuvo una alta facturación histórica, teniendo como cliente principal al Grupo telefónica del Perú, esto le permitió crecer favorablemente.

En el año 2010, la empresa manejaba el servicio de ventas y cobranzas del Grupo Telefónica del Perú. La impactante línea de este Grupo telefónico fue alta, por lo tanto, todos los procesos administrativos de control no pudieron controlar la cantidad de personal que había, y la alta rotación del personal, todos los gastos que involucraba a esta gestión.

Los problemas que se presentaron fueron variados como: la falta de capacitación del personal que se reflejaba en malas gestiones operativas que provocaron un mal clima laboral, desconfianza de la gestión de ventas encomendada por TELEFÓNICA DEL PERÚ, ante lo cual la empresa no actúa oportunamente en el negocio de ventas, por tal razón fue destituido de la gestión, provocando así la pérdida del negocio. En el 2012 se complica más, la empresa fue afectada por retiro del servicio de ventas encargado por nuestro cliente, mostrando así una baja facturación en el año.

En el año 2015 comenzaron a trabajar con empresas financieras, en todos los tramos, (vigentes y cuentas castigadas), gestión de campo para tramos avanzados y gestión de Call y campo para cuentas vigentes, empresas que mantienen hasta la actualidad, como Banco Cencosud, Banco Financiero, Banco Falabella, Claro, Diners, Directv, Banbif, el clima laboral sigue siendo un punto débil para mejora en la empresa, ya que en las mediciones internas en los colaboradores (encuestas), los resultados arrojan un bajo nivel de aceptación hacia el clima laboral, esto está afectando la calidad de servicio, la empresa maneja cuentas de marcas prestigiosas, y es importante poder brindar una buena calidad de servicio.

La necesidad de esta investigación se realiza para mejorar el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa ATC MULTISERVICIOS por lo cual se busca generar un buen ambiente de trabajo en los colaboradores, y así crear un impacto positivo en el servicio al cliente.

Asimismo, un buen clima laboral influye en el buen desempeño de los colaboradores, generando una buena integración, motivación y compromiso, lo que ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos y retener al talento humano.

La importancia de la investigación, radica en un adecuado control, prevención y aprovechamiento que la empresa ATC Multiservicios debe ejercer sobre el buen manejo del clima laboral, relacionado con el comportamiento de los colaboradores, con su forma de laborar y comunicarse, de su relación con la organización, con el liderazgo del director, con las herramientas que se emplea y con la propia labor de cada uno. Las actitudes y el desempeño de los colaboradores son muy importantes para las organizaciones. Actitudes de rechazo pueden resultar en desmotivación, lentitud, ausentismo y rotación de los colaboradores. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad del servicio, problemas disciplinarios, entre otros. La investigación se realiza para que la empresa ATC Multiservicios mejore la productividad

de la empresa, con ciertos procesos administrativos, con un solo propósito de fortalecer el clima laboral para que mejore el desempeño del colaborador, genere nuevas ideas y se trabaje en equipo, y con ello se busca mejorar en la calidad de servicio, para, que el cliente externo quede totalmente satisfecho con el servicio brindado y felicite a los colaboradores por la buena gestión.

Para mejor comprensión del estudio, se estructuró el trabajo de investigación de la siguiente manera:

El capítulo I,- Problema de la Investigación, comprende la Descripción de la Realidad Problemática que da origen al estudio de investigación, dentro del cual se ha desarrollado el planteamiento del problema y la casuística.

El capítulo II,- Marco Teórico, comprende el desarrollo del marco teórico, es decir la explicación y sustento de la investigación. Se inicia con el desarrollo de los antecedentes, para posteriormente con el empleo de una adecuada bibliografía detallar las bases teóricas.

El capítulo III,- Alternativas de Solución, comprende las Alternativas de solución de acuerdo a la problemática planteada se realizará en forma descriptiva, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

1 Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo diario, la calidad del clima influye directamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en la productividad y la calidad de servicio de la empresa, mientras que un excelente clima laboral está proclive a los objetivos de la organización, un pésimo clima deteriora el entorno de trabajo que puede ser evidenciado por la alta rotación de personal, la falta de capacitación, y la desmotivación del personal, originando momentos de desazón, enfrentamiento, hasta llegar a ocasionar un bajo desempeño y mala atención al cliente.

Asimismo, en un Call Center, una fuente de desmotivación es la alta exposición a rechazos que tienen los operadores, por lo cual también es un reto mantener al personal motivado y enfocado a resultados. La organización competitiva de hoy, es esa que está orientada hacia el talento humano, donde la confianza sobresale, donde los colaboradores se sienten comprometidos con la organización y hacia los objetivos de la empresa. Un buen Clima laboral es importante y a la vez positivo ya que el colaborador se podrá consolidar en la organización, y con las herramientas necesarias será cada vez más competitivo participarán constantemente en la innovación, comunicación y el trabajo en equipo, demostrarán ser más productivos y cometer menos errores, todos juntos contribuirán con la mejora del negocio y competitividad.

ATC es una compañía especialista en BPO Contact Center, brinda soluciones integrales en Gestión de Cobranzas, Ventas, Post Venta y Atención al Cliente, dentro de la compañía está surgiendo un clima laboral negativo.

La calidad en el servicio es una táctica que tiene como objetivo garantizar la total satisfacción de los clientes, esta satisfacción es trascendental para que los clientes continúen consumiendo el servicio y recomienden a otros clientes.

La calidad en el servicio no es una estrategia que se emplea únicamente a las empresas del sector servicios, las empresas de comercio y manufactura desarrollan actividades de servicio, como ventas, cobranza, reclamaciones, asesoría técnica vía telefónica o presencial, si esta atención es de calidad influirá de manera positiva en la satisfacción del cliente, existen factores importantes, para brindar una buena calidad de servicio como es la actitud de servicio, los clientes perciben la falta de actitud por parte de los colaboradores, no sienten la aptitud para escuchar y ayudarlos a resolver sus problemas, las actitudes influyen en el cliente para su satisfacción.

Otro factor es la competencia del personal, el cliente califica qué tan competente es el colaborador para atenderlo de manera adecuada, si es amable, si conoce la empresa donde labora, los productos y servicios que brinda, si es capaz de inspirar confianza con su sabiduría y por último la empatía también es un factor importante, para sostener una buena comunicación, para poder brindar el servicio que requiere el cliente y en las condiciones más adecuadas para él.

Esto está generando problemas para la empresa, ya que los factores mencionados son algunos problemas que afronta la empresa y que perjudica la calidad de servicio.

Por lo expuesto considerando la investigación formulamos el siguiente problema.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo influye el clima laboral en la calidad de servicio de la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿De qué manera la motivación influye en la actitud del personal de la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, 2018?

¿De qué manera la capacitación influye en la competencia del personal de la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L, 2018?

1.2.3 Casuística.

El presente trabajo de investigación titulado Clima laboral y calidad de Servicio en la empresa ATC Multiservicios E.I.R.L ubicada en Lince, dedicada a brindar el servicio de Call Center, cobranzas judiciales y extrajudiciales, tuvo el propósito de determinar la relación y los problemas que se presentan entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio en el área de Call Center de dicha empresa.

Actualmente la empresa cuenta con 120 colaboradores en el área del Call Center, siendo en su mayoría un promedio de edad de 18 a 25 años y los restantes de 26 a más.

Los colaboradores laboran de lunes a viernes de 9 a 7 p.m. y recientemente se incrementó a dos sábados al mes, lo cual fue comunicado al personal por ampliación de la cartera de clientes. A partir de la ampliación del horario a los días sábados, se incrementó la rotación del personal (por la deserción), sobre todo en los más jóvenes que es la mayoría del capital humano de la empresa, generando que se tenga que contratar personal para cubrir los puestos dejados, y ante el poco

tiempo con el que se capacita al personal nuevo, viene generando también problemas con los clientes a quienes se les brinda el servicio en el Call Center, se brinda una información errónea.

Asimismo, en esta investigación pudimos recopilar información por parte de una colaboradora de la empresa que nos indica que otro de los motivos para la alta rotación es que el personal con bajo desempeño es cesado, existe una falta de capacitación al personal, no motivan a los colaboradores, la alta gerencia no tiene contacto con los trabajadores, no reciben beneficios por cumplimientos, ni reconocimientos.

También se ha podido observar que la empresa no tiene una política de incentivos, ascensos y retención, lo cual genera poca perspectivas para los colaboradores, la capacitación a los nuevos colaboradores la realiza el colaborador más antiguo, tomándole para ello máximo dos días, luego del cual proceden a realizar los trabajos de atención de llamadas a los clientes de la empresa, generando con esto un clima laboral no adecuado, puesto que los colaboradores nuevos al no ser suficientemente capacitados, no brindan un buen servicio a los clientes, generando quejas de parte de los clientes y afectando la calidad del servicio que brinda la empresa.

Por otro lado, nos informan del aumento del número de reclamos de clientes por un mal servicio de algún colaborador, por una información errónea que le brindaron, por falta de actitud o alguna falta de respeto, los clientes indican que no saben comunicarse y expresarse adecuadamente, los tildan de incompetentes, la empresa representa a varias marcas reconocidas que están viendo perjudicado su imagen por este problema de calidad de servicio, algunas empresas ya retiraron su cartera de clientes de la empresa.

Otro de los factores y problemas que se han podido identificar son las instalaciones donde se encuentran los módulos del Call Center, apreciándose poca iluminación, orden y seguridad en el trabajo, generando con ello que los colaboradores se sientan incómodos por un ambiente no adecuado.

No hay una definición de los perfiles de los puestos, al contratar el personal para la atención del Call Center solo consideran que tengan competencias básicas. No se aprecia una adecuada comunicación por parte de los supervisores y directivos.

Todo esto afecta en la calidad de servicio y a sus principales factores que son el compromiso, ya que genera una falta de compromiso del personal y una actitud negativa del colaborador hacia el cliente, con respecto a la competencia se ha podido detectar que el personal es poco competente, el éxito de la empresa va a depender de la satisfacción que tenga el cliente con el servicio brindado, es por ello que buscamos mejorar el clima laboral y la calidad del servicio, para el beneficio de la empresa, el colaborador y el cliente.

2 Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Gómez (2017) *Diagnóstico del Clima Laboral en una Empresa de Distribución de Medicamento de la Ciudad de México*. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del estado de México. México.

El objetivo de diagnosticar cual es el clima laboral que existe en una empresa que tiene como giro la distribución de medicamentos ya que el estudio se ha dedicado a detectar cual es la percepción de diversos ámbitos laborales lo cual son un factor determinante en el desempeño del personal ya que tiene impacto en los principales objetivos laborales por que la detección oportuna puede facilitar el mejoramiento y crecimiento de las distintas áreas de la organización. El diseño ha sido sustentado con la estructura de un marco teórico el cual permite ampliar los aspectos acerca de las organizaciones, los enfoques laborales dentro de la organización y la importancia del proceso de la detección de necesidades con el fin aumentar la productividad y reducir el nivel de rotación del personal siendo este, uno de los principales aspectos con los que se han detectado áreas vulnerables tanto de estructura como de dinámica de trabajo aplicando un instrumento de clima laboral. En cuanto a la metodología se describen de manera breve los antecedentes de mayor importancia de la empresa en el cual se realizó la aplicación del clima laboral. El objetivo del estudio fue Diagnosticar el clima laboral que prevalece en la empresa distribuidora de medicamentos DISUR S.A de C.V, ubicada en la Ciudad de México. Para lograr este objetivo se aplicó a 80 empleados una encuesta de clima laboral, mismo que se dividió en 15 factores enfocados a clima laboral los cuales son: Cultura organizacional, Pertenencia a la empresa, Políticas administrativas, Estructura de la empresa, Beneficios Laborales, Relación con jefe inmediato, Relación con compañeros,

Desempeño en puesto de trabajo, Desarrollo personal, Reconocimiento por parte de la empresa, Mecanismos de ayuda, Capacitación y/o entrenamiento, Comunicación, Equidad de género. Por lo que con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la organización. Al diagnosticar el porcentaje de los 15 factores, se obtuvieron los siguientes resultados: 62 % de satisfacción, 26 % de indiferencia y 12 % de indiferencia. Y se obtuvo como resultado un buen clima laboral en la empresa distribuidora de medicamentos DISUR S.A. de C.V. Finalmente se presentan y analizan los resultados para sugerir propuestas a fin de tomar estrategias dentro de la organización.

Comentario: El trabajo de investigación determino ciertos factores que estaban ocasionando la baja productividad de los colaboradores que esto llevaba a un alto nivel de rotación, de esta manera la empresa opto por mejorar ciertos procesos de la organización, buscando las mejores propuestas que se presentaran en la empresa.

Castañeda (2016) *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "concreteras granizo"*. Tesis de pregrado. Pontificia universidad católica. Ecuador. El trabajo que se realizó para analizar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados, se concluye que existen varios métodos utilizados para la determinación del Clima laboral, en este estudio las herramientas que se usaron para la recolección de información fueron: encuestas que permiten proporcionar una gran cantidad de variables a evaluar y lograr un mayor acopio de información y las entrevistas que se basan en diálogos que facilitan obtener información sobre el tema a investigar. "Concreteras Granizo" al ser una empresa pequeña, la muestra utilizada para el estudio es la totalidad de los trabajadores los mismos que ayudarán a esta investigación a la obtención de datos correctos y reales para determinar un verdadero análisis del clima laboral. La población muestral será de 20 trabajadores, la misma que

se divide en dos grupos. En relación con la producción: 17 trabajadores, Dirección: 3 directivos. De los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa, se observa que el clima laboral que predomina es el según Likert conocido como autoritarismo paternalista, el mismo que se caracteriza por la confianza condescendiente en los empleados, las decisiones son tomadas por la alta gerencia y se distribuyen de una manera descendente a los empleados, las recompensas son usadas como método para motivar a los trabajadores y la comunicación entre compañeros de trabajo es nula. Existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende, no existe trabajo en equipo lo que genera problemas en la relación entre compañeros. Dentro de la empresa existe inconformidad con la seguridad y condiciones ambientales, lo que origina malestar en los trabajadores, esto dificulta el desarrollo de las actividades asignadas al no contar con elementos de protección adecuados para realizar el trabajo de forma segura. Las reuniones periódicas dentro de la organización son fundamentales para la retroalimentación y discusión de información acerca del trabajo y de las necesidades que los trabajadores presentan, los empleados manifiestan que pocas veces son enfocadas a entender los puntos de vista ajenos para la solución de problemas. El análisis de la cadena de valor es una herramienta gerencial para la toma de decisiones frente a la competencia dentro de la industria, la diseñada por la empresa es la adecuada en donde el cliente es el que decide o no que sea una ventaja competitiva ya que esta toma la decisión final de comprar o no el producto o servicio ofrecido. El rendimiento es un elemento esencial para el crecimiento del beneficio en la institución, por lo que es significativo que ande unido con el nivel de vida de los colaboradores, ya que un trabajador es más provechoso si se desempeña en situaciones laborales inmejorables.

Comentario: La investigación realizada sobre el clima laboral donde se concluyó que guarda relación significativa en la productividad de los empleados, es claro esto ya que un clima positivo ayuda a mejorar el desempeño del colaborador, y esto permitirá que sea más eficiente al momento de realizar sus actividades.

Noboa (2016) *El CRM (customer relationship management) para enriquecer la condición de servicio al cliente en el banco del litoral para el año 2016*, para alcanzar el pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil. Ecuador. Este trabajo de indagación a sido desarrollada por el autor con el propósito de aumentar la calidad de servicio a los usuarios en el Banco del Litoral por intermedio de estrategias de CRM, se emplearon indagaciones elaboradas dentro del seno del banco a un total de 196 individuos entre clientes y probables clientes; estudiando lo complicado del banco actualmente, la totalidad y la apariencia esencial que integran el CRM en el interior del marco teórico.

A continuación, realizaron una indagación para poder examinar la apreciación del consumidor en cuanto a la importancia de asistencia al cliente, el procedimiento de observación y la capacidad del mismo; las conclusiones del análisis les permitieron identificar las diferentes fallas que conservan en la actualidad, así como las probables opciones para arribar a una satisfacción que complazca al cliente. Con estas conclusiones como principio intentan aumentar los modelos de calidad, acrecentar la interacción con los clientes y desarrollar una transformación de representación de la organización para el año 2016, con el fin de colaborar con el agrado completo de los clientes, así como disminuir los posibles problemas con los consumidores.

Comentario: Esta investigación nos informa del uso de una herramienta para mejorar la calidad de servicio al cliente como es el CRM, con el cual se demuestra que la calidad de servicio es de suma importancia en toda empresa, por ello en la presente investigación se determina que

mejorando el clima laboral también se mejora en la calidad de servicio, lo cual será percibida por los clientes y redundará en la competitividad de la empresa.

Cobeña y Velastegui (2016), *Como mejorar la calidad del servicio de la empresa Siccontactcenter, a través de la implementación de un manual de procedimientos*, para obtener el pregrado, Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. El presente trabajo de investigación se ha realizado con el objetivo de analizar el servicio que brinda la empresa Siccontactcenter ubicada en la ciudad de Guayaquil. Por lo que se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual de la entidad, por medio de un trabajo de campo. La población escogida para este análisis son los trabajadores de Siccontactcenter, lo cual está representado por 214 empleados. Tal situación permitió establecer la principal problemática de esta organización, como lo es las falencias en lo que a calidad de servicio se refiere, específicamente en el Área Operativa. Por consiguiente, se propone la implementación de un manual de procedimientos enfocado en el servicio interno, el cual expone las diferentes formas, actividades, especificaciones y demás elementos que deben seguir los gestores telefónicos al momento de realizar las llamadas, mejorando así la calidad del servicio. A su vez es importante mencionar, que esta tesis cuenta con los marcos respectivos que fundamentan la parte teórica e investigativa, sin dejar de lado que la propuesta goza de total aceptación por parte del personal de Siccontactcenter, al ser un proyecto viable y beneficioso para la entidad.

Comentario: Tomando en cuenta esta investigación, nos informa que para mejorar la calidad de servicio implementaron un manual de procedimientos, relacionándose con la presente investigación en la importancia que le da la empresa a la calidad de servicio para hacer frente a la competencia.

Reyes (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*, para obtener el pregrado, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El investigador tiene como propósito principal, comprobar si la calidad de servicio incrementa la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango, para ello utilizan y presentan información relevante para el estudio realizado.

Partiendo como necesidad de la asociación SHARE la evaluación de la calidad de servicio que se brinda a los clientes y con ello constatar el nivel de satisfacción actual, para ello han realizado encuestas a los trabajadores y a los clientes, para obtener la información para el éxito de la investigación.

De acuerdo a los resultados de la investigación, es necesaria la capacitación al personal para mejorar la calidad de servicio, mejorar los procesos administrativos y lograr disminuir la insatisfacción de los clientes.

En el estudio se diagnosticó que en la asociación SHARE no se ofrece capacitación al personal sobre la calidad de servicio.

Se implementó un programa de calidad de servicio para incrementar la satisfacción del cliente, capacitando en temas de calidad de servicio, recomendando que la capacitación sea continua, para reforzar la calidad de servicio y respaldar la satisfacción al cliente.

Comentario: Esta investigación nos informa que, para mejorar la calidad de servicio, se requiere una mayor capacitación a los colaboradores, lo cual se relaciona con el presente trabajo porque también estamos proponiendo la realización de capacitaciones al personal lo cual influye en el buen clima laboral.

Palacios (2014) *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*, para obtener el posgrado, Universidad Nacional de Colombia.

El propósito de esta investigación es conocer la percepción del cliente de la calidad del servicio en los hoteles de la ciudad de Quibdó, utilizando SERVPERF como escala de medida.

En esta investigación se ha dividido en cuatro secciones: 1. Conceptualización de la calidad percibida del servicio, escalas de medición 2. Medición de la calidad de servicio en hoteles, 3. Metodología, 4. Análisis de la escala y los resultados obtenidos, donde se presentan las evidencias de la fiabilidad y validez del constructo.

Para la exposición de este trabajo, se ha utilizado la información de los huéspedes que concurrieron los principales alojamientos de la ciudad de Quibdo. Finalmente se presenta un análisis de datos y resultados que contribuyen al área de la calidad de servicio percibida en el sector hotelero, con hallazgos similares en estudios anteriores como: (Monfort, M. et al., 2013; Al Khattab, S. A., 2011; Aldehayyat, J., 2011; Nadiri y Hussain., 2005). También, colabora con algunas observaciones, permitiendo ser una mención que contribuye a algunas consideraciones, para próximos trabajos sobre el tema.

Comentario: Esta investigación nos muestra el estudio de la calidad de servicio advertida en los hoteles de Quibdó, con la finalidad de arrojar resultados para mejorar la calidad de servicio, concluyendo que la capacitación al personal es muy importante para lograr un mejor servicio, lo cual se relaciona con la presente investigación, pues la capacitación en temas de calidad de servicio a los colaboradores es esencial y que los directivos de la empresa deben tomar siempre en cuenta.

Alvarado, Rosero, Yávar (2013) *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Señalaron que el trabajo de investigación tuvo como meta, estudiar el vínculo que existe entre la productividad del personal administrativo y el clima laboral de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con la finalidad de fijar lineamientos

Para ello utilizaron el método descriptivo explorativo, el universo de la investigación estuvo constituido por el total de empleados administrativos y de mantenimiento, habiéndose tomado una muestra de 110 personas.

Se señala que la mayoría no tienen buenas relaciones interpersonales, percibiendo que el 27% de los encuestados declararon que entre ellos son malas, mientras el 23% indico tener buenas y regulares relaciones, el 13% relaciones excelentes. También manifestaron que el espacio físico es reducido, lo cual fue señalado por el 22% de los encuestados.

El 19% manifestó que su ambiente de trabajo es amplio y limpio. Se destaca la importancia de que los espacios físicos influyen en el desempeño del personal, pues la mayor parte del día se encuentran ahí. Por eso motivo las dimensiones deben tener características adecuadas, a fin de no generar consecuencias negativas que produzcan desmotivación, disminución del rendimiento, entre otros.

De esta forma se obtiene como resultado un efecto negativo que refleja un bajo rendimiento, desmotivación, personal irritable, entre otros. La comunicación entre los colaboradores de la empresa se definió en porcentajes la mayoría un 32% plantearon que es regular la comunicación entre los colaboradores, un 21% señalaron que es muy mala, el 16% dijeron que es excelente y el 15% indicaron que existe una comunicación buena.

El liderazgo que se impone dentro de la organización es el democrático con un 89% ya que fomenta la integración y participación del equipo. El 11% de la muestra expresaron que el liderazgo que transmiten y fomentan las personas de cargos superiores es autocrático.

Mediante la muestra entregada, se aprecia que el clima laboral que existe en la universidad de Guayaquil en la Facultad de Ciencias Administrativas no es el adecuado, aunque no es tangible, pero es algo que sucede dentro de la organización que esté compuesto por una serie de elementos que alteran el tipo de clima en que laboran los colaboradores ya que ello se observa y se ve reflejado en el estado emocional del equipo.

Comentario: El trabajo tuvo como finalidad analizar la relación entre el rendimiento de los trabajadores y el clima laboral, la cual se concluyó que, sí guarda estrecha relación entre ambas variables, ya que un buen clima laboral va determinar el buen desempeño del colaborador.

Sierra (2013) *Ventas y Marcas S.A.S. diagnóstico de clima laboral y estrategias de resultados área Call Center*, tesis de posgrado. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá. Colombia. El objetivo de investigación de este trabajo busca identificar mediante el análisis de clima laboral los problemas que afectan la compañía Ventas y Marcas S.A.S. en una de las unidades de negocio que es el área de “CALL CENTER”, en el cual presenta deficiencias relacionadas con los factores directamente relacionados con el clima laboral como son de comunicación, satisfacción, motivación, relaciones con los líderes y capacitación, el tipo de estudio que se aplicó en el análisis de clima laboral fue no experimental de tipo transversal mental. Mediante encuestas el cual fue estudiado mediante el diseño de un enfoque deductivo cuantitativo y cualitativo. Participaron 15 empleados del área de Call Center. Como resultado del análisis del clima laboral,

se observa deficiencia en puntos críticos de la compañía que fueron determinados en 5 factores determinantes para trabajar en estrategias de cambio en el clima laboral dentro de esta área, estos factores son: mi trabajo, relaciones interpersonales, liderazgo, y la organización de la empresa. Se permite concluir en la investigación que se debe desarrollar la implementación y el montaje de estrategias alineadas con la estrategia del negocio en la empresa Ventas & Marcas S.A.S, con el propósito de mejorar el clima laboral, la comunicación, optimizar la operación y la administración de manera efectiva y finalmente cumplir con los objetivos de la gerencia proyectados en el área de Call Center.

Comentario: El problema se presentó en una de las áreas de la empresa donde se analizó el clima laboral de la compañía, para identificar así los puntos negativos, y mejorar el rendimiento de los trabajadores, se planteó mejorar las deficiencias que existen en los factores de motivación, comunicación y capacitación como los principales.

2.1.2 Nacionales.

Francesca, Silvia (2017) *Relación del Ambiente Organizacional en el desempeño de los asesores de negocios del segmento exclusivo de una organización bancaria en lima -2016*. Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. El actual trabajo tiene como finalidad desarrollar la relación del ambiente organizacional en el desempeño de los asesores de negocios segmento exclusivo de una organización del rubro bancario, siendo el método de estudio cuantitativo, se eligió este tipo de investigación porque refleja un resultado claro ya que los datos están representados en cifras y se van analizar con métodos estadísticos para resultados exactos. La visión cuantitativa es secuencial y probatorio cada etapa tiene un orden y no se puede saltar los pasos, el orden es riguroso, aunque en algunos casos se puede definir alguna etapa. (Fernández, Hernández, y Baptista, 2010). Se aplicó una recolección de datos, se analizó y se vinculó datos

cuantitativos para ambas variables y por encuestas a los asesores de negocios del segmento exclusivo teniendo como población 35 asesores de negocio de las oficinas del segmento exclusivo de una empresa del rubro bancario compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades.

Como conclusión se pudo determinar la relación del ambiente laboral en el desempeño de los asesores de negocios del segmento exclusivo y de acuerdo a ello afirmamos los factores que tienen relación directa, son la supervisión, las condiciones laborales y correspondiente al desempeño se encontró un factor importante que son las características de cada asesor de negocios del segmento exclusivo y el desempeño objetivo.

Comentario: Tomando en cuenta esta tesis tiene como objetivo principal ofrecer una experiencia de exclusividad y una atención más personalizada a sus consumidores con un compromiso directo y ligero, de tal manera brindando una asesoría financiera de productos exclusivos, para así mismo tener buenos resultados dentro y fuera de la organización, ya que el clima laboral influye mucho en la satisfacción del cliente.

González, Figueroa (2017) *Satisfacción de los profesores y el clima organizacional en la institución técnica Microempresarial el Carmen Colombia, 2016*. Tesis de Posgrado. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú. Las instituciones de enseñanza como las organizaciones de producción se forman por equipos de labor, se tiene una interacción personal con la finalidad de mejorar el desempeño con acciones al logro de objetivos que se establece en cada una, hay que entender la relación de las personas, los equipos y la estructura que tienen sobre el desempeño en la institución, si esto permite mejorar en ser más eficaz para el alcance de metas y objetivos.

Este comportamiento se debe al clima organizacional que resalta, ya que es el reflejo de la satisfacción de los profesores para ello es importante conocer la opinión de los maestros frente al entorno donde realizan sus actividades.

Es por ello que el objetivo general al presente trabajo de investigación es determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los profesores en la institución técnica micro empresarial El Carmen Colombia año 2016, para ello se utilizó el enfoque cuantitativo con el tipo de investigación de nivel descriptivo correlacional, no experimental, se consideraron 90 profesores y se tomó en cuenta los siguientes aspectos.

Emprender talleres con todo el personal en donde se pueda analizar y se pueda debatir los problemas frecuentes del colegio, tomando en cuenta cada participación con la finalidad de incrementar el compromiso a través de la iniciativa, reforzando que se realicen evaluaciones para una adecuada retroalimentación y se pueda tener mejores resultados y alcances.

Comentario: El presente trabajo de investigación tiene como propósito fortalecer el clima laboral en el colegio Técnico Microempresarial el Carmen Colombia, de tal manera que los docentes se sientan identificados con la organización y el ver el nivel de compromiso que tienen con el colegio.

Gutarra (2017) *Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017*, para obtener el postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017. El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional de diseño no experimental: Corte transversal. La población se conformó por todos los contribuyentes de asistieron el día 15 de marzo del 2017 a las oficinas de la SUNAT, con un total de 1322 contribuyentes y con una muestra de aleatoria simple de 298 contribuyentes. Técnica encuesta, instrumento: cuestionario validado por expertos. La confiabilidad se obtuvo a través del Alfa de Cronbach. Para la contrastación de hipótesis se utilizó

el Rho de Spearman a razón de las variables cualitativas categóricas, con una significancia de 0.005. Se observa que las apreciaciones sobre competencia laboral en los contribuyentes son de: el 30.20% es malo, el 52.01 % es regular y el 17.79% es bueno; se observa que las apreciaciones de calidad de servicio en los contribuyentes son de: el 33.89% es malo, el 49.66 % es regular y el 16.44% es bueno. Se afirma que existe una relación entre competencia laboral y calidad de servicio (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.921). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.

Comentario: De acuerdo al trabajo de investigación se determinó que se deben capacitar a los colaboradores, con lo cual aumentan su nivel de competencia y esto incide en la mejora de la calidad de servicio, relacionándose con la presente investigación con respecto a mejorar la calidad de servicio mediante la capacitación, propuesta que estamos presentando y que también genera un mejor clima laboral.

Miranda (2017) *Satisfacción de los clientes y la calidad de atención en el banco Interbank del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017*, para obtener el pregrado, Universidad Continental. Huancayo- Perú. El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue saber cuál es la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad de atención en el banco Interbank del Perú Tienda 500 Huancayo; 2016 – 2017. De apoyo se consignó el libro de Marketing de servicios: estrategias, conceptos, casos para las variables, como, calidad de servicio y satisfacción del cliente de Douglas Hoffman y John E. G. Bateson, 2012, quienes proponen las dimensiones para la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, las cuales se adaptaron para la investigación, teniendo en cuenta que a lo largo del estudio se conocerá con mayor profundidad. En cuanto al método, el tipo de investigación por finalidad es sencillo, por diseño es no

experimental, por prolongación es transaccional o transversal y por naturaleza de datos es cualitativa, el nivel es descriptivo correlacional. La muestra fue de 384 personas, para obtener los resultados se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, el cual permitió determinar que los clientes tienen una buena estimación y se demuestra que el mercado potencial para los productos financieros se encuentra entre las edades de 18 a 60 años, además están de acuerdo que los colaboradores tienen una atención agradable y muy ligera; que brindan igual de trato para todos los clientes, demuestran un gran conocimiento sobre los productos y servicios que brindan, por otro lado resaltamos la capacidad que manejan de escuchar con atención a cada cliente que se presente y los canales que manejan para atender con prontitud sus operaciones y consultas; como punto de mejora se tiene el tiempo de espera y; por finalizar, están de acuerdo que el nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas. Para finalizar la investigación se llegó a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que afirma a un nivel de significancia del 5% que, si existe correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500

Huancayo; 2016 – 2017.

Comentario: La tesis mencionada aporta al presente trabajo de investigación la importancia que le dan las empresas a la calidad de servicio, incidiendo también en la capacitación a los colaboradores.

Coronel (2016) *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza*. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-lima 2016. El Restaurant Pizza Hut- Lima; un total de 356 comensales encuestados 255 estuvieron conforme con

el nivel de calidad del servicio en el restaurante; de tal forma, 101 de ellos manifestaron su desacuerdo con este proceso. Lo cual es importante resaltar que en promedio 157, manifestaron que los productos que vende dicho restaurante son de buena calidad, sin embargo, 199 de ellos afirman su desacuerdo con respecto a los productos ofrecidos por este restaurante. En el Restaurant Pizza Hut- Lima; de un total de 356 encuestados, se concluye que 181 comensales se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el restaurante; obteniendo 175 de ellos manifiestan claramente su insatisfacción. De tal forma se concluye que el elemento clave de la satisfacción es el tiempo de espera para ser atendido, teniendo como resultado final que si existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima.

Comentario: La calidad de servicio se mide con la aceptación del cliente, con la respuesta al servicio que brindas es por ello que la investigación se basa a la respuesta de los comensales, para que puedan evaluar y mejorar la calidad de servicio ofrecido.

Arhuis, Campos (2015) *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz san Cristóbal – Huancayo*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. El objetivo de la investigación fue Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Automotriz San Cristóbal - Huancayo 2015. Para el desarrollo de toda la investigación, como método universal se utilizó el Método Científico en cuanto a cada uno de los procesos a seguir, se utilizó la Inducción-Deducción. La sugerencia de las hipótesis inicio de la teoría para llegar al análisis de una realidad específica. Operativamente, para la producción de las diferentes etapas de la investigación se utilizó el Análisis-Síntesis. La investigación es de tipo descriptivo-explicativo. En el presente

proyecto de investigación nuestra unidad de análisis estuvo exactamente conformada por las personas que se encontraban registradas en la base de datos de Automotriz

San Cristóbal, que de tal forma adquirieron vehículos nuevos durante el primer semestre del año 2015. En este caso, la población total es 484, Se seleccionaron 36 clientes actuales registrados en la base de datos durante el primer semestre del año 2015 que adquirieron un vehículo nuevo, para la realización del estudio. Lo cual se llegó a concluir que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal, con un 82.2 % de la variación de la satisfacción del cliente esta explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas. Se estableció que: “La confiabilidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal”.

Se concluyó que: “La sensibilidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal”.

Se determinó que: “La seguridad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal”.

Se decretó que: “La empatía del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal”.

Se estableció que: “La tangibilidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal”.

Comentario: En la investigación realizada se concluyó que la calidad de servicio si influye directamente en la satisfacción del cliente, en este caso si se cumple con temas de seguridad,

empatía, confianza, y otros aspectos importantes se podrá mejorar la calidad de servicio continuamente.

Talledo (2015) *Clima Laboral y su Relación con la Motivación Laboral del Personal de una Empresa de Transportes en la escuela profesional de psicología*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú. La investigación se llevó a cabo con el propósito de encontrar dicha relación entre las variables Motivación Laboral y Clima Laboral dentro de la Población de una Empresa de Transportes, teniendo en conocimiento que es el método de estudio descriptivo correlacional, para ello la muestra fue de 69 colaboradores; conformadas por agentes comerciales, administradores de oficina y auxiliares operativos, el tiempo empleado fue de 06 meses de trabajo. Los instrumentos que se utilizaron fueron, el Test de Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, y la Escala de Motivación Laboral-ORG. Los resultados de dicha investigación mostro que no siempre existe una estrecha relación entre dos variables que poseen muchas características en común como lo son El Clima Organizacional y la Motivación Laboral

Comentario: La tesis titulada Clima Laboral y su Relación con la Motivación Laboral del Personal de una Empresa de Transportes en la escuela profesional de psicología, nos informa que el objetivo principal de este trabajo de investigación es que el clima laboral guarde relación con la motivación, lo cual ambas variables son de suma importancia para una organización.

Ramírez (2015) *El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Limones Piuranos S.A.C -2015*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Piura-Perú. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral y su Influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Limones Piuranos S.A.C, el presente trabajo de investigación es de tipo explicativa correlacional. Se manejo la técnica de

muestreo probabilístico y se empleó un cuestionario para recolección de la información, basado en respuestas en fonnas de escala y tomando como referencia las dimensiones del clima laboral del autor Litwin y Stringer y las dimensiones del desempeño laboral. El cuestionario se aplicado a una muestra de 500 colaboradores para conseguir Su percepción del clima laboral y desempeño laboral. De acuerdo a los resultados se obtuvo la información final, por parte de los colaboradores desconocen la estructura de la empresa y que las Condiciones laborables eran poco confiables afectando al desempeño laboral. Los trabajadores afirmaron que sus jefes inmediatos cumplían moderadamente con el rol de líder. Por ello se recomienda entregar un mayor número de incentivos ya que así se pueda lograr que aumente el cumplimiento con el trabajo desempeñado. Crear sistemas de motivación organizando reuniones diarias y semanalmente para que los colaboradores se esfuercen en realizar mejor las actividades que .se les asigne, de esta forma se lograra muy buenos resultados, con un buen clima laboral, y un eficiente y eficaz desempeño laboral además de unos colaboradores satisfechos y convencidos de su estancia en la empresa.

Comentario: Tomando en cuenta esta investigación, nos informa que son muy pocos los colaboradores que conocen la estructura de la organización y sobre todo las condiciones laborales no eran confiables, por lo cual decidieron proponer ciertos factores que podrían alzar el nivel de satisfacción en la empresa, como crear un sistema de motivación, reuniones diarias para que cada colaborador se sienta identificado con la empresa y pueda sentirse seguro de que está trabajando en una empresa confiable que brinda un buen clima laboral en su organización .

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Clima laboral.

2.2.1.1 definiciones.

Rubio (2010) considerado por Quispe (2017) dice que: “El clima laboral es el lugar donde se desarrolla el trabajo diario influye en el regocijo del personal y por tanto en su eficiencia” (p.33). El clima analiza, la conducta de la persona, su manera de laborar y de relacionarse con la empresa, con las herramientas que utiliza y con sus actividades, es la alta dirección con su cultura la que brinda o no el lugar adecuado para un buen clima, que forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente, genera conflictos y malestar en la organización. El clima laboral es el entorno en el cual se realizan las actividades dentro una organización si este es positivo influirá directamente en la satisfacción del personal y en la productividad, un buen clima apunta hacia los objetivos de la empresa.

Robbins y Coulter (2010) considerado por Ruiz, Ruiz, Ruiz (2017) indican que el clima laboral es la apreciación con relación al ambiente laboral, la cual influye positiva o negativamente frente a la valoración de la organización, como la comunicación, toma de decisiones, estructura y la capacidad al asumir retos y evolucionar en el tiempo. (pp. 24-25). Cada colaborador percibe el ambiente donde desarrolla sus labores, analizan si es ambiente es agradable y les permitirá desarrollar sus actividades sin ningún problema, el colaborador analiza la forma en que trabaja la empresa, el tipo de comunicación que tienen, las decisiones que toman ante los problemas, y su forma estructural de la organización, puntos importantes para poder tener un buen clima laboral.

Bordas (2016) menciona que el clima laboral se caracteriza por el conjunto de comportamientos y ciertos aspectos de las personas que están presentes en una determinada organización, de esta manera tienen una relación con las actitudes, con la motivación y el comportamiento de sus miembros. (p.34), al tener un buen clima laboral se basa a que este comportamiento del trabajador, se relacione con el diseño de instrumentos de gestión de recursos humanos, siendo uno de los factores más importantes de una organización, es por ello que el autor define que toda empresa debe influir mucho la conducta del colaborador para que a un corto y largo plazo pueda haber resultados positivos en la organización. Por otro punto menciona que la motivación es un factor muy indispensable para todo el ámbito laboral, con las características mencionadas se puede lograr que el colaborador pueda sentirse satisfecho en pertenecer a su grupo de trabajo.

El clima laboral se relaciona con muchos factores, siendo una de las variables que más actúa en el contexto organizativo y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando relacionarse que sensaciones experimentan los colaboradores en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo.

2.2.1.2 factores del clima laboral.

Los factores del clima laboral son indicadores importantes que permitirán medir los resultados de la empresa en relación a la satisfacción de los colaboradores vivir en buen ambiente laboral para una empresa es importante para el éxito de la organización, el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y motivación son puntos sumamente importante para el desarrollo del talento humano, el tener un líder, que dirija, que tome las mejores decisiones para el beneficio de la empresa y del colaborador, donde exista una comunicación directa, donde las relaciones interpersonales sean beneficiosas y donde se motive al personal constantemente,

ayudará a tener un clima laboral positivo. Podemos definir algunos factores importantes para mejorar el clima laboral.

Motivación:

Bordas (2016) define que: “La motivación genera un buen desempeño en el colaborador y en la en la organización, esta relación lleva a un compromiso con las actividades realizadas en la empresa” (p.36). Para que una organización se relacione con los mismos colaboradores la motivación al personal es fundamental para el entorno laboral. Al realizar actividades que permite la participación del personal hace que el grupo organizativo trabaje en equipo, siempre y cuando cumpliendo ciertas conductas que se relaciona con la entrega al trabajo, el empeño, la persistencia, o vigor que son las cualidades que todo colaborador debe tener en una organización. Según la definición del autor Martínez toda organización debe estar motivada de distintas maneras, viendo que el colaborador se sienta bien consigo mismo, se sienta bien en relación con las demás personas, que se sientan capaces de enfrentar cual problema. El poder de la motivación hace que el personal se sienta satisfecho en pertenecer al área asignada.

Castillo (2012) define: En el ámbito de las organizaciones es habitual plantearse si determinada persona está o no motivada, porque puede observarse en el proceso si realmente está motivada completamente. Ya que la persona puede estar motivada pero sus necesidades y el consecuente esfuerzo para satisfacerlas, no tienen nada que ver con las necesidades de la organización. (p.23), dentro de la motivación laboral, se distinguen dos tipos:

- a) Motivación extrínseca; Es uno de los tipos de motivación laboral que más suele utilizarse en el entorno laboral. Está relacionada con lo que un trabajador puede, o no,

conseguir. Los incentivos económicos, oportunidades de promoción laboral, sentirse valorado por la empresa, reconocimiento de los éxitos y logros.

b) Motivación intrínseca; se produce cuando la profesión que se desempeña es vocacional. Está relacionada con lo que un trabajador puede, o no, conseguir internamente. Mejorar en la actividad que realiza, crecer en ese ámbito, aprender.

Los dos tipos de motivación no son excluyentes, una persona puede estar motivada para una tarea tanto intrínseca como extrínsecamente. Pero también puede tener motivación intrínseca y no extrínseca, o viceversa. Adicionalmente existen otras circunstancias que pueden también influir en la motivación del empleado tales como el estado de ánimo, la salud, los roles que se juegan en el trabajo, entre otros.

Por ello, para mejorar la motivación de los trabajadores se debe tener en cuenta en primer lugar identificar las características y capacidades de las personas. (p.24) Rotación de personal:

Palomo (2015) “Indica que la rotación de personal sugiere la cantidad de trabajadores que ingresan y se retiran de una organización en un periodo definido” (p.268). Una alta rotación de personal en una empresa acumula problemas de motivación, disminución del trabajo en equipo, liderazgo y descontento del personal. Por eso es importante entender y hacer seguimiento del origen por el cual los colaboradores realizan estos cambios y poder encontrar un remedio para mantener el capital humano de la empresa el cual es muy valioso. Pensamos que una alta rotación de personal es uno de los factores que nos lleva a pensar que el clima laboral no es bueno dentro de la empresa y está en la alta dirección la solución creando un clima sano y que incentive al personal.

Robbins, Judge (2017) “Indica que la rotación está vinculada con el entorno del lugar de trabajo. Si en el entorno predomina una baja satisfacción laboral puede llevar a la rotación del personal (p.346). Con esta definición nos indican claramente los autores que la rotación del personal está muy ligada al clima laboral, porque ante un mal clima laboral percibido por los colaboradores puede llevar a que se acentúe la rotación del personal, asimismo la baja satisfacción laboral puede estar vinculada también a la falta de crecimiento y oportunidades que puedan tener los colaboradores, sobre todo en la empresa en donde estamos realizando el presente estudio en donde el porcentaje de personal joven es más alto por consiguiente al no tener perspectivas de crecimiento pueden llegar a buscar otras oportunidades, generando con ello la rotación de personal el cual afecta a la empresa.

Ambiente laboral

Sierra (2015) (como citó Goncalves 2000) define que el ambiente laboral se manifiesta por lo experimentado en los trabajadores y se correlaciona con su comportamiento, siendo el elemento más importante de la organización con cierta relación entre clima e imagen corporativa. Teniendo en cuenta que el ambiente laboral es el conjunto de condiciones para lograr la satisfacción en la empresa. (p.24) sabiendo que la organización debe cumplir ciertos procesos para poder obtener buenos resultados a un corto plazo o largo plazo, según lo mencionado por el autor García, el ambiente laboral debe estar relacionado con ciertos aspectos que puedan contribuir en el ambiente laboral, como optimizar la comunicación, generar un buen compañerismo en las áreas y reconociendo el buen desempeño de cada colaborador para así general un buen ambiente de trabajo.

Sierra (2015) (como citó Méndez 2008) define que: El ambiente laboral puede ser una naturaleza favorable o como también desfavorable para la empresa, dado a la evaluación que se puede realizar en una organización, de acuerdo a lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos. (p.21). La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, la persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él, en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, este medio ambiente, se denomina en un ambiente laboral de la organización o empresa. También es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra colaboradores individuales e investigar su influencia sobre la experiencia y la conducta individuales. La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, la persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él, en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Capacitación

Castillo (2012) menciona a la capacitación como “las carencias que posee un colaborador, para cumplir de manera satisfactoria sus actividades y tareas que le corresponden en la empresa, así también como las situaciones en la propia empresa, que afectan el desempeño y pueden mejorar con la capacitación” (pp. 39-40). La capacitación influye directamente en el comportamiento y conocimientos que pueda adquirir los colaboradores, las capacitaciones son importantes para el crecimiento del colaborador, en su desempeño, en su día a día en la organización, para que así

pueda ejecutar de manera satisfactoria sus actividades, es una obligación para la empresa capacitar al personal, el cliente interno es el primer contacto con los clientes. Los tipos de necesidades de capacitación que existen son las necesidades manifiestas que se dan cuando existe un cambio en la estructura de la empresa, o cuando se cambia el giro de negocio y se realizan actividades completamente distintas a las que se ejercía antes. El segundo tipo son las necesidades de encubiertas donde se requiere llevar a cabo una investigación, de las causas por las cuales la persona no está desarrollando bien sus actividades, para reforzar los puntos más bajos mediante una capacitación.

Llanos (2013) (como cito Méndez 1997) dice que: La capacitación es una forma positiva de incrementar la productividad, el hecho de contratar personas experimentadas, representa un buen reclutamiento porque sabrán hacer bien sus funciones, son una buena inversión, pero cuando se les capacita, se busca mejorar la productividad, el entrenamiento, desarrollo profesional y la actualización forman parte de la capacitación. (p.200). Capacitar al personal te asegura mayor rendimiento del colaborador y mayor productividad en la empresa, entrenar al personal ayuda a mejorar sus habilidades. Cada capacitación se da en un tiempo oportuno cuando se es necesario, para mejorar algunos aspectos de la persona y optimizar su gestión, la empresa tiene una mira a futuro con la intención de ser más rentable y buscar un mejor posicionamiento en el mercado.

Comunicación

Ruiz et al. (2013) indica que “La comunicación es el medio activo mediante el cual el hablante y el receptor establecen un enlace en un instante y momento definido para trasladar, permutar o repartir testimonios y conceptos” (p.42).

Podemos mencionar que en toda empresa es muy importante la comunicación entre sus miembros a fin de tener un buen clima laboral, pues los colaboradores interactúan con sus compañeros, jefes y clientes, brindan y dan información, realizan coordinaciones, tareas que comprometen a la comunicación de ahí su importancia.

Delgado (2014) manifiesta que “la comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico por parte de otra persona o grupo” (p.2). También indica que, si en una empresa falta la comunicación, disminuye la motivación, el ambiente de trabajo y la productividad”. La comunicación es muy importante dentro de una empresa, pues la transmisión de información es algo que todos los días se realiza en el interior, siendo uno de los componentes de la comunicación esencial el feedback o retroalimentación, que hoy en día es usado en forma habitual en las comunicaciones realizadas sobre todo en el ámbito profesional, ello nos permite la comunicación efectiva de nuestros clientes y colaboradores, con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa.

2.2.2 Calidad de Servicio.

2.2.2.1 definiciones.

Maldonado (2018) Define que: El servicio de la calidad es un factor casi siempre intangible en una empresa, lo cual se realiza ciertos procesos a través de la interacción del cliente y el empleado o instalaciones físicas de servicio, con el propósito de satisfacer las necesidades o los deseos del cliente. (p.395). Considerando que la calidad de servicio es el elemento más importante en toda organización, ya que de tal manera se puede valorar la calidad de atención brindada por parte de la empresa hacia el cliente, teniendo en cuenta que toda

empresa de Call Center necesita brindar una atención adecuada a los clientes para poder generar una estabilidad en la organización.

La calidad de servicio es fundamentalmente importante para lograr el éxito en toda organización que brinda servicios, Arenal (2015) define” La calidad de servicio como la disposición de brindar agrado a las perspectivas y demandas de los clientes, considerando que se modifican continuamente” (p.136). Hoy en día todos los clientes buscan servicios y productos de calidad y una mayor exigencia en lo que consumen, la calidad de servicio debe ser parte importante también en las políticas de una empresa, pues la percepción de la calidad de servicio que realiza el cliente influye directamente en la empresa y su permanencia en el mercado, con respecto al clima laboral, si este no es bueno va a influir potencialmente en la calidad de servicio percibida por los clientes, pues un colaborador que no brinda un buen servicio por encontrarse no conforme con la empresa su desmotivación o desgano lo va a transmitir al cliente brindando un mal servicio y generando la insatisfacción y posibles reclamos, con lo cual la empresa es la perjudicada.

También Valls et. (2017) nos dice que “la calidad del servicio no es más que satisfacer y superar con lo esperado por el cliente, de manera que consiga añadir valor en los mismos” (p.136). Es por eso que consideramos que la calidad de servicio es una variable importante en toda empresa, pues los clientes perciben la calidad del servicio que se les brinda, y al ser la primera imagen que se les brinda en el servicio del Call Center, si no son bien atendidos puede convertirse en un problema para el desarrollo de cualquier institución. La atención que se debe brindar a la calidad de servicio es primordial y el seguimiento que se debe hacer a los colaboradores quienes son los que brindan el servicio también, a fin de detectar alguna irregularidad y realizar las medidas correctivas, considerando siempre la capacitación en servicio al cliente.

2.2.2.2 factores de la calidad de servicio.

Los factores más importantes para que se brinde una buena calidad de servicio son los siguientes:

Compromiso

Brown, Bersin, Gosling (2016) definen que: “Compromiso es la forma como se sienten los colaboradores en relación a lo que hace la empresa, es un aspecto del ámbito laboral que debe ser controlado de manera proactiva y continua. Se trata del futuro de la empresa, permite tener un panorama claro de cómo los colaboradores prestarán su apoyo” (p.51)

Existen tres factores que marcan la pauta, hay una fuerte competencia para captar Millennials talentosos, quienes son menos leales a la empresa. Segundo, los negocios se digitalizan, se es necesario vincular personas con competencias tecnológicas avanzadas. Y, por último, la marca de las empresas hoy es abierta y transparente, se puede saber si es o no, un lugar atractivo para crecer laboralmente.

Moraleda (2014) indica que el compromiso: “es un valor que no admite confusión, es un valor único, de ser o no Si se toma la decisión de comprometerse con un motivo lo hace con precisión o no lo hace, no vale medio eso es imposible” (p.183). En los ambientes de trabajo pasa lo mismo, existe o no existe. El colaborador se compromete o no, no hay término medio. Tiene ver de como la persona se relaciona con la misión de la empresa, y, muy importante, de cómo se siente al trato y reconocimiento de sus líderes. Estos dos elementos relacionados, misión y trato de los líderes, son la clave que activa y desactiva el compromiso de las personas en las organizaciones.

Actitud

Aguilar (2015) Define la actitud como un temperamento sensitivo logrado, preestablecido, parcialmente indefinido y dispuesto a modificarse, de agentes profundos y visibles que

actúan en el modo de razonar y proceder de un individuo relacionado a un hecho, asunto o posición, asimismo nos indica que hay tres tipos de actitudes productiva la cual se refiere a producir un mejor rendimiento, reductiva distinguida por inventar excusas para no producir o inducir a otros a no producir y por último la reactiva que puede ser cualquiera de las anteriores dependiendo el ambiente, las personas o circunstancias. (p.14)

Maldonado (2017) “Las actitudes son aceptaciones o reprobaciones mediante frases de apreciación, es decir es el modo de interpretar como se encuentra un individuo” (p.186). Para poder tener buena actitud debemos tener los siguientes aspectos, amabilidad y calidad, todo colaborador debe estar disponible tanto al inicio y al final de la presentación de un servicio y siempre tener en cuenta que lo que se ofrece sea siempre lo mejor. Otro aspecto es la agilidad, la capacidad de ahorrar tiempo en el momento de brindar un servicio. Teniendo en cuenta con algunos de estos aspectos los clientes estarán totalmente satisfechos, lo cual obtendremos nuevos clientes, mejores ingresos y sobre todo una buena estabilidad laboral.

Competencia

Londoño, Arcila (2013) define que la competencia es el comportamiento de la persona que trata de confirmar su capacidad personal y los sentimientos acerca de su valor, que a la vez están influidos por ciertas conductas de terceras personas hacia él; teniendo en cuenta los contenidos determinantes de este motivo, entre ellos esta: temor al fracaso, autosuficiencia, aspiración y reconocimiento a sus méritos. (p.125), la competencia del personal es un factor clave para poder brindar una excelente calidad de servicio, la capacidad para resolver los

problemas dentro de una organización, hará que se le atribuya un grado mayor de responsabilidad, mejora la gestión con el cliente, la conducta que el cliente pueda tener con el personal será cada vez mejor, un colaborador competente no le teme al fracaso, aspira hacia logros importantes dentro de la empresa, y siempre busca el reconocimiento para su satisfacción y del cliente.

Herrera, A (2015) define que: La competencia es una estrategia que garantiza muchos beneficios para cualquier organización, por lo tanto es importante conocer y valorar el aporte del talento humano, con el tiempo se pudo distinguir que la competencia son los talentos que ponen energía, entusiasmo, con diferentes habilidades, valores, destrezas, y conocimientos propios de la persona, siendo uno de los recursos más importantes de la organización, por ello que resaltamos ciertas características que abarca dentro de una competencia laboral.

- a) Las competencias básicas, es el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y valores que toda persona necesita para ejercer con eficiencia y eficacia ciertas actividades productivas.
- b) Las competencias genéricas, son las actitudes, conocimientos, habilidades, destrezas, y valores que son comunes a una cadena productiva o familia ocupacional.
- c) Las competencias específicas consisten en conocimientos con mayor contenido específico y dirigido a un determinado cargo u ocupación especializada.
- d) Las competencias sociales, Se identifican a un trabajador activo, analítico, y crítico de los cambios en el mercado de trabajo y de su impacto en la sociedad, en la cultura, en los hábitos de consumo. (Pp.21-23)

Empatía

López, Arán, Richaud (2014) lo definen como: “la capacidad de entender las emociones y sentir de los demás” (p.38). La empatía es una habilidad indispensable para el personal de las empresas teniendo en cuenta que el personal se relaciona con los clientes. Se debe tener el talento de compartir esos estados mentales y actuar de manera positiva, conseguir esa interacción entre el cliente externo e interno y poder así satisfacer de la mejor manera la necesidad del cliente.

Balart (2013) lo define como: El talento para comprender las exigencias, sensación y los problemas de los demás, poniéndose en el lugar del cliente para poder así ayudarlo a resolver sus dudas, se logra cuando se relaciona la escucha activa, a nivel emocional, el entendimiento y a nivel conductual la eficacia. (p.86). El empático perfecciona la capacidad de entender el cómo se siente la otra persona, lo que le ayuda a comprender su comportamiento y le ayuda a entablar un dialogo y una interacción positiva, respetando el sentir de cada uno en busca acuerdos para el beneficio de ambas partes, la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, el persuadir y la mejora del carisma.

2.2.2.3 características del servicio de calidad.

Aniorte (2013) considerado por Solórzano, Aceves (2013) indica que: “las características más importantes para el servicio de calidad son, el cumplir con los objetivos; debe servir para lo que se proyectó, debe ser oportuno para el uso, debe satisfacer las necesidades, debe producir resultados” (p.7). Se debe cumplir siempre con el servicio ofrecido, para el cliente eso es lo fundamental pero que ellos evalúen y puedan definir que recibieron un servicio de calidad, deben ofrecerse los servicios de acuerdo a la necesidad del cliente, debe ser oportuno en el momento indicado, y debe dar los resultados más óptimos para tener una calidad de servicio de máximo nivel.

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (citado en Verdú, 2013), están enfocados al personal que tiene contacto directo con los clientes, entre las importantes están:

- a) Iniciativa: ser dinámico, activo con la capacidad de resolver problemas.
- b) Autodominio: capacidad de mantener el control de las emociones.
- c) Disposición de servicio: disposición de atender al cliente sin ser forzada.
- d) Colaboración: trabajo en equipo para la búsqueda de un objetivo en común.
- e) Enfoque positivo: la capacidad de siempre ver el lado positivo de las cosas.
- f) Imaginación: generar ideas y ofrecer alternativas de solución.
- g) Recursos: habilidad de salir airoso ante situaciones complicadas. (pp.7-8)

2.2.2.4 elementos básicos de la calidad de servicio.

Valls et. al (2017) considera 8 elementos básicos de la calidad de servicio las cuales son:

- a) Dimensiones de la calidad de servicio: Esta conformado de varios atributos tanto objetivas como subjetivas. Por ejemplo, en un servicio de atención al cliente, algunas dimensiones fundamentales son la comunicabilidad, agilidad, confianza, cortesía, accesibilidad, competencia, disponibilidad.
- b) Factor de influencia: Varios factores están influenciado en las expectativas de los clientes en relación al servicio, como la comunicación de boca a boca, las necesidades personales, las experiencias vividas con un mismo proveedor que son concurrentes, y las comunicaciones externas, que incluyen los mensajes directos e indirectos, que emiten las empresas a sus clientes actuales o futuros consumidores.
- c) Servicio esperado: Es posiblemente la etapa más crítica para la prestación de servicios de alta calidad, conocer lo que el cliente espera con relación a los distintos atributos del servicio.
- d) Servicio percibido: Este elemento es el resultado del contacto entre el cliente y el proveedor del servicio.
- e) Calidad de servicio prestado: Es la sensación general que los clientes tienen sobre la calidad de una empresa de servicios, está basada en los atributos que los consumidores estiman importantes, los clientes notan la diferencia entre la calidad recibida y la calidad que esperaban recibir, de ello otorgan una calificación.

f) El nivel de satisfacción: Es la disimilitud que hay entre lo que el consumidor espera recibir del servicio y el servicio real que obtiene.

g) Nuevo comportamiento: Es el comportamiento establecido a lograr un incremento del consumo de los productos o servicios, un aumento de la intención de realizar nuevos negocios y la difusión entre personas sobre los aspectos positivos de la experiencia y el servicio recibido.

h) Nuevas actitudes: Son los cambios que introducen las organizaciones en sus procesos de prestación de los servicios que tiene como finalidad incrementar la satisfacción de sus clientes.

(Pp.136-138)

3 Alternativas de solución

El análisis nos lleva a presentar las siguientes alternativas:

Remunerar al colaborador por cada sábado trabajado en la empresa muy aparte de su sueldo como reconocimiento legal e incentivo por asistir aquellos días que eran de descanso.

Mejorar la relación entre el personal y el líder del equipo, interactuando en todo nivel para conocer las razones del bajo rendimiento del equipo de producción, observando si es por un tema de conocimientos, problemas familiares, o por falta de motivación, para así poder tomar las medidas correctivas necesarias y mejorar el desempeño del colaborador y no llegar a medidas drásticas que perjudique incluso a los demás colaboradores y especialmente al servicio que se brinda; el incentivo en el trabajo de equipo y el reconociendo al esfuerzo de cada uno es una forma positiva para la superación.

Crear un programa de incentivos por logros y cumplimiento de metas, establecer una política que le permita al personal desarrollarse profesionalmente mediante una línea de carrera a corto plazo.

Mejorar las capacitaciones, contratando a profesionales con experiencia en desarrollo humano y personal con la suficiente capacidad y servicio al cliente a objeto que los colaboradores reciban los conocimientos y herramientas necesarias modernas para potenciar la calidad de servicio y el rendimiento del talento humano.

Potenciar al personal del área de calidad, para tener un mejor control y supervisión de las llamadas a los clientes que realizan los operadores del Call Center y hacer el seguimiento

adecuado, lo que permitirá una mejora por parte de los operadores a los clientes y evitar las malas incidencias en reclamos.

Realizar verificaciones en todos los módulos y mobiliarios de atención, con la finalidad de detectar problemas de iluminación, orden y seguridad a objeto que los colaboradores se sientan cómodos en sus puestos de trabajo y sin temores de inseguridad.

Que el área de recursos humanos realice la definición de los perfiles de puestos para saber qué competencias deben de tener los operadores y con ello mediante las capacitaciones se puedan potenciar sus competencias y generar una motivación intrínseca.

Realizar actividades de integración para conocer más al personal, y que el personal conozca más de la empresa, logrando así comprometer al colaborador con el logro de objetivos, mantener una comunicación constante con el colaborador, para cambiar el paradigma de las personas con actitud negativa, y brinde un mejor servicio al cliente, realizar capacitaciones constantes para que el colaborador sea cada vez más competitivo.

Conclusiones

Se determinó que el clima laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio en la empresa ATC Multiservicios, se pudo encontrar algunos factores que afectan directamente en el clima laboral como son: la motivación, el ambiente laboral, la comunicación, la rotación de personal y la falta de capacitación, este clima laboral negativo que se ha generado a afectado en la calidad de servicio, en temas de compromiso, actitud, competencia y empatía.

Se demostró que la falta de motivación en el ente responsable influye en la actitud que el personal puede tener al brindar un servicio al cliente en la empresa ATC Multiservicios, ya que la motivación es uno de los factores más importantes dentro una empresa, porque un colaborador motivado mantendrá siempre una actitud positiva.

Se observó que la falta de capacitación incide directamente en la competencia del personal en la empresa ATC Multiservicios, las capacitaciones dentro de la empresa al no ser constantes y bien establecidas trae como consecuencia un personal poco competente al momento de realizar sus funciones.

Recomendaciones

Se sugiere mejorar el clima laboral en la empresa ATC Multiservicios para obtener mejores resultados en la satisfacción de los colaboradores, se debe motivar al colaborador, mejorar el ambiente de trabajo, mantener una comunicación continua con el personal, evitar la constante rotación de personal, ya que ello genera incertidumbre en los colaboradores afectando su rendimiento y capacitar al personal de manera correcta y permanente. Cumpliendo cada uno de estos factores se podrá tener un clima positivo y por lo tanto mejorará la calidad de servicio, el colaborador estará comprometido con la empresa, tendrá siempre una actitud positiva, serán cada vez más competentes y empáticos con los clientes.

Se debe motivar al personal por medio de beneficios, incentivos, reconocimientos, para que el colaborador se sienta motivado y a la vez cómodo en la empresa ATC Multiservicios, con ello el personal mantendrá una buena actitud que ayudará a brindar un servicio de calidad.

Se recomienda capacitar al personal constantemente, logrando con ello la mejora productiva de los colaboradores en su desempeño y sobre todo, realicen mejor sus actividades y obtengan mayores conocimientos en la empresa ATC Multiservicios, con lo cual se potenciará el nivel de competencia del personal contribuyendo a mejorar la calidad de servicio al cliente.

Referencias

Libros

Llanos, J. (2013). *Integración de recursos humanos*. Ciudad de México, México: Trillas la viga.

Moraleda, E. (2014). *Los retos del directivo actual*. Madrid, España: Gestión 2000.

Quispe, D. (2017). *Clima laboral*. Lima, Perú: Gráfica GITISAC.

Robbins, S., Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17° ed.). México. Editorial Pearson.

Ruiz, A; Ruiz, T; Ruiz, N. (2017). *Test de clima laboral CL – RG*. Trujillo, Perú: Grafica Real SAC.

Libros Electrónicos

Arenal, C. (2015). *Calidad y Servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*.
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Brown, D., Bersin, D., Gosling, W. & Sloan, N. (2016). *Tendencias globales en capital humano La nueva organización: un diseño diferente*. Recuperado de:
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/humancapital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf

Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Recuperado de:

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

Delgado, I. (2014). *Destrezas Sociales*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=Gdz7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Destrezas+sociales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf1rbgy_TcAhUSvVMKHX1HAW4Q6AEIJjAA#v=onepage&q=Destrezas%20sociales&f=false

Maldonado, J. (2015). *Cultura de Servicio al Cliente*. Recuperado de:
https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/cultura_de_servicio_al_cliente

Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de la Calidad*. Recuperado de:
https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total

Palomo, I. (2015). *UF1090 – Dirección y Recursos Humanos en Restauración*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=9oFXDwAAQBAJ&pg=PA268&dq=recursos+humanos+rotaci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit87Xl2JPcAhUhtlKkHTcPCNkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=recursos%20humanos%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>

Ruiz, E., Gago, L., García, C., & López, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de:
https://issuu.com/gesmano/docs/recursos_humanos_y_responsabilidad_

Londoño, H., Arcila, M. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*.
Recuperado de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1394/Teoria%20del%20Desarrollo%20Humano%20y%20Organizacional.pdf?sequence=1>

Valls, W., Ramón, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del Servicio*. Recuperado de:
https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Revistas

Balart, M. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. Revista: Las claves del poder personal. p.86.

López, B., Arán, V., y Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Revista: Avances en Psicología Latinoamericana. 32(1). pp.37-51.

Solórzano, G. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente. Revista: El buzón de Pacioli. Pp.7-8.

Tesis

Alvarado, A; Hurtado, B; Yávar, K. (2013). *El Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas En la Universidad de Guayaquil* presentado para obtener el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Arhuis, F., & Campos, A. (2015). *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo* presentado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Castañeda, D. (2016). *El Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa “concreteras granizo”* presentado para optar el título de Ingeniería Comercial en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Cobeña, F., & Velastegui, R. (2016). *Como mejorar la calidad del servicio de la empresa Siccontactcenter, a través de la implementación de un manual de procedimientos* presentado para obtener el Título de Ingeniero Comercial de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Coronel, C. (2016). *La Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza lima* presentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

Elías, F. (2015). *El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Limones Piuranos S.A.C -2015* presentado para optar el Título de Licenciada en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura, Perú.

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. presentado para optar el Título de Psicología Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.*

González, S., & Figueroa, H. (2017). *Clima Laboral y Satisfacción Docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen Colombia, 2016* presentado para optar el Posgrado de Maestro en Educación Mención en Pedagogía en la escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener Lima. Perú.

Gómez, C. (2017). *Diagnóstico del Clima Laboral en una Empresa de Distribución de Medicamento de la Ciudad de México* presentado para obtener el título de Licenciado en Psicología en la Universidad Autónoma del estado de México, México.

Gutarra, C. (2017). *Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017* presentado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Hernández, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango* presentado para obtener el Título de Administradora de Empresas en el Grado Académico de Licenciada de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Herrera, A. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango* presentado para optar el Título de Licenciado en psicología industrial organizacional. Huehuetenango, Guatemala.

Noboa, B. (2016). *El CMR (customer relationship management) para mejorar la calidad de servicio al cliente en el Banco del litoral para el año 2016* presentado para obtener el Título de Ingeniero en Marketing en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó* presentado para obtener el título de Magister en Administración en la Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Miranda, H. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017* presentado para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Continental, Lima, Perú.

Rodríguez, F., & Ramón, S. (2017). *Influencia del Clima Laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima -2016* presentado para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Sierra, G. (2013). *Ventas y Marcas S.A.S. diagnóstico de clima laboral y estrategias de resultados área call center* presentado para obtener la Especialización de Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.

Talledo, M. (2015). *Clima Laboral y su Relación con la Motivación Laboral del Personal de una Empresa de Transportes* presentado para optar el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Apéndice A

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?

¿Le gusta la empresa?

¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?

¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?

¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?

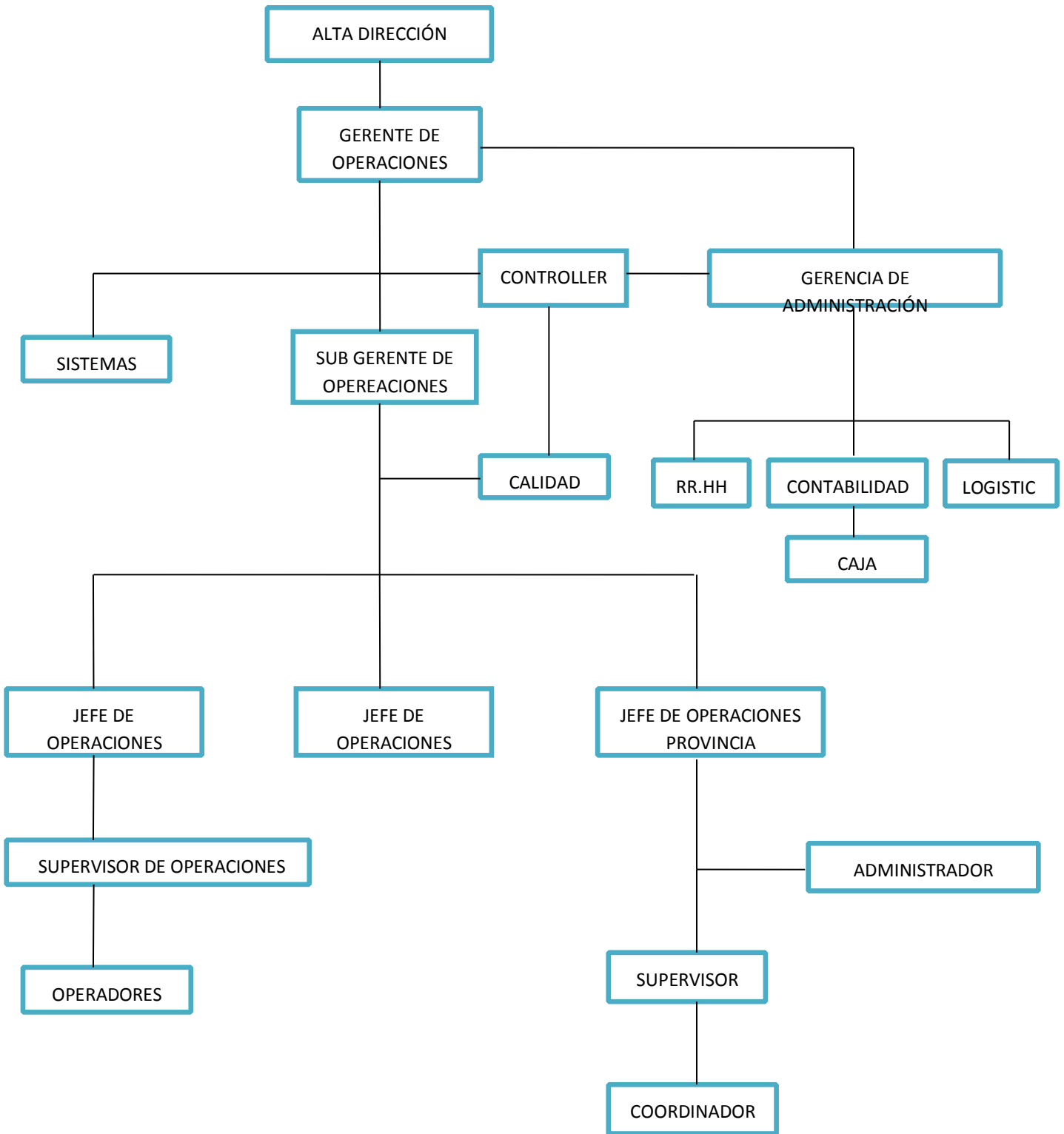
¿Cree que Usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?

¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?

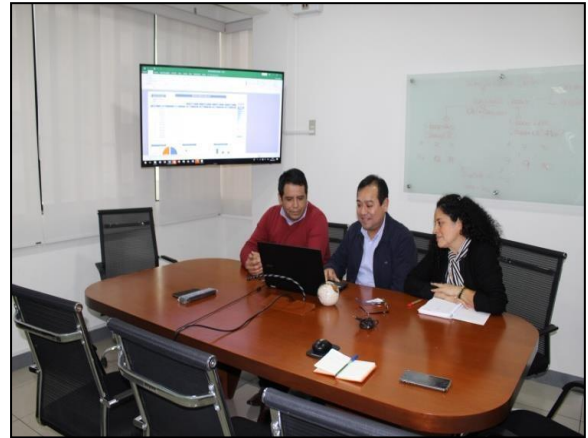
¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?

¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo?

Apéndice B



Área Administrativa



Área Operativa



Área de Sistema

