

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

DESARROLLO DE TESIS

**“MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN VILLA CHICKEN S.A.C”
LIMA METROPOLITANA 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

- AGUAYO KAMASAKARI, GERALDINE YSABEL
- IGNACIO QUISPE, VANESSA LIZBETH

ASESORA:

MG. PUELLES BULNES MARIA ELIZABETH

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANES ESTRATÉGICOS Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

AGOSTO, 2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Establecer cómo se determinaría el Mejoramiento del Clima Organizacional y Calidad del Servicio al Cliente de la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017 dicho trabajo tiene con finalidad brindar mejor resultado a la empresa para que obtenga mejores resultados y genere mayor rentabilidad.

Para desarrollar este trabajo de investigación se desarrolló encuesta dirigido a los trabajadores de dicha empresa para identificar los problemas que presentan y brindar soluciones y recomendaciones con respectó a los resultados de las encuestas.

ABSTRACT

The present research work had as general objective, To establish how the Improvement of the Organizational Climate and Quality of the Customer Service of the company Villa Chicken SAC in Lima Metropolitana 2017 will be determined, with the purpose of providing a better result to the company to obtain better results and generate greater profitability.

In order to carry out this research work, a survey was carried out aimed at the workers of this company to identify the problems they present and to provide solutions and recommendations with respect to the results of the surveys.

DESARROLLO DE TESIS

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	4
1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO	4
1.2.2.1 PROBLEMA ESPECÍFICO 1.....	4
1.2.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO 2.....	4
1.2.2.3 PROBLEMA ESPECÍFICO 3.....	4
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 OBJETIVOS GENERALES	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.3.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1	5
1.3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2	5
1.3.2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3	5
1.4 CASUÍSTICA.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN:.....	6
1.6 LIMITACIÓN	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1 TESIS NACIONAL.....	9
2.1.2 TESIS INTERNACIONAL 01	11
2.1.3 TESIS INTERNACIONAL 02	13
2.2 BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1 DEFINICION DE LAS VARIABLES.....	14
2.2.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
2.2.1.2 FACTORES QUE CONFORMAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	17
2.2.1.3 ESCALAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	17
2.2.1.4 CARACTERÍSTICA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	20
2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO	21

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	25
2.3.2 COMPETENCIA LABORAL	26
2.3.3 ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	27
CAPITULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	28
3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	30
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
ELABORACIÓN DE REFERENCIA	38
ANEXO	40

INTRODUCCIÓN

Villa Chicken S.A.C, fue creada el año 2005, es una empresa dedicada al rubro de pollos a la leña y carnes a la parrilla basada en un estilo único, con una carta menú especial, logrando con ello ambiente de confianza para el público en general.

Cuenta con 15 locales, 13 en Lima y 2 en provincias con un aproximado de 985 colaboradores, con visión de futuro en ampliar próximamente, la apertura del local de Sucre en el distrito de Pueblo Libre.

Entre las muchas actividades que realizan, una de ellas muy original, es la prueba de los productos, a objeto que cuando un cliente pregunte sobre determinado producto, se le pueda detallar una información con más conocimiento y para ello se tiene que lograr contar con personal apto en el área de salón.

Actualmente en la empresa se manifiestan diversas deficiencias, como la atención al cliente que no es la adecuada, desconocimiento de las variedades de productos que se ofrece al cliente, por parte de los trabajadores responsables del área.

Por esta razón, es necesario el mejoramiento del Clima Organizacional para que sea efectiva la calidad del servicio al cliente, y para ello es importante motivar e incentivar a los colaboradores brindándole capacitaciones, reuniones sociales de compañerismo, etc. Por lo tanto, una buena calidad de servicio permite que el cliente se fidelice.

En la estructura del trabajo, veremos:

CAPÍTULO I .- se describe el problema de la empresa, el planteamiento del problema, formulación del problema, problema general, problema específico, objetivo general, objetivo específico, y una casuística (con respecto al problema)

CAPÍTULO II.- se presenta el Marco Teórico de los antecedentes de investigación, las bases teóricas, definiciones y conceptos de las variables a tratar y algunas experiencias exitosas de la empresa con temas afines de la investigación.

CAPÍTULO III.- se propone las alternativas de solución que comprende la respuesta, a la problemática planteada mediante el problema general y los problemas específicos.

Finalmente consideramos las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos.

CAPITULO I: PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se realiza en la ciudad de Lima Metropolitana año 2017, en la empresa Villa Chicken S.A.C que está enfocado en la venta de pollos a la leña y parrillas

En todo el establecimiento de Villa Chicken S.A.C el 40% del personal realiza operaciones operativas, 30% realizan actividades administrativas y los otros 30% realizan atención al cliente. Por tanto, el personal operativo es un factor muy importante para ser una empresa competitiva.

La problemática de la investigación consiste en la falta de capacitación por parte de los colaboradores debido a eso es que no cuenta con clientes fidelizados, y para que exista un crecimiento de la empresa se debe mejorar el Clima Organizacional para brindar un buen servicio al cliente y llegar a desarrollar e implementar el proyecto con perspectiva de rentabilidad. Además, desarrollar un clima de integración, compromiso, desarrollo y crecimiento.

Asimismo, podemos indicar que uno de los factores que conlleva a la mala atención del cliente es que no cuentan con personal capacitados y que las fechas festivas como Día del Pollo, Navidad, Día de la Madre etc., se sienten estresados por la presión que cuentan en el local.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo Mejoraríamos el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio al Cliente en Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017?

1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO

1.2.2.1 PROBLEMA ESPECÍFICO 1

¿Cómo el Ambiente Laboral influye en los colaboradores de la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017?

1.2.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO 2

¿De qué modo la Competencia Laboral se relaciona con la rotación de colaboradores en la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017?

1.2.2.3 PROBLEMA ESPECÍFICO 3

¿En qué medidas se podría Mejorar la Calidad de Servicio al cliente en la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017?

1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVOS GENERALES

Establecer cómo se determinaría el Mejoramiento del Clima Organizacional y Calidad del Servicio al Cliente de la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1

Identificar como el Clima Laboral influye en los colaboradores de la empresa Villa Chicken S.A.C

1.3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2

Determinar la Competencia Laboral que se relaciona con la rotación de colaboradores en la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017

1.3.2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

Identificar las medidas para mejorar la Calidad de Servicio al cliente en la empresa Villa Chicken S.A.C en Lima Metropolitana 2017

1.4 CASUISTICA: Calidad del servicio al cliente en la empresa Villa

Chicken (2015) Carne cruda a un comensal

Hace no mucho tiempo se presenció la siguiente escena: Un señor déspota increpa a todos los meseros de la empresa Villa Chicken local de Jesús María porque su carne “no está lo suficientemente cocida”. “¿Les parece a ustedes que esto es adecuado? Yo estoy pagando por un servicio. Llamen al chef de inmediato”, pide el hombre y todos los empleados del lugar se miran confundidos. El mozo que atendió al cliente pide las disculpas, pero el cliente no los acepta entonces se le dice:” Le traemos otro corte, señor...”, le ofrece quien lo atendió en primer lugar, pero el comensal rechaza la propuesta e insiste en hablar con el cocinero. El mesero camina hacia la cocina y vuelve con el chef que es verbalmente agredido por el cliente. “¿Estudiaste para esto?”, le pregunta clavando el tenedor con fuerza sobre el bistec. El chef se disculpa porque “el cliente siempre tiene la razón”, y luego, el señor se pone de pie para retirarse del restaurante, camina hacia afuera y al salir da un portazo propio de niño con pataleta...

Al ver el comportamiento del cliente, el administrador recurrió a pedir las disculpas al comensal, quien no acepta, viendo esta actitud, habló con el personal que había elaborado el susodicho plato al cliente, preguntándoles ¿qué paso?.

El chef respondió las preguntas del administrador, con relación a lo que había ocurrido con la carne, indicándole, que no se percató del término que había solicitado el cliente.

El chef presentó las disculpas del caso al administrador, señalando: “que tendrá más cuidado con el pedido que prepare para los comensales”.

1.5 JUSTIFICACIÓN:

En este trabajo se justifica que muchas organizaciones se han deteriorado por el mal manejo de su Clima Organizacional que trae como consecuencia un bajo desempeño del personal en dicha empresa, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio. El estudio y comprensión de las dificultades que rodean a la organización, marcan el inicio de su mejoramiento, y así contribuir en el crecimiento, promoción a ser una de las mejores empresas para trabajar.

Todo lo que se va a realizar en el presente trabajo de investigación va dirigido a la empresa en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores que se ven afectados por el Clima Organizacional. Entre otros aspectos que les permita estar motivados y ser más competente entre compañeros para lograr una mayor satisfacción personal que les obligue a realizar un mejor trabajo, ya que un trabajador motivado y satisfecho refleja su rendimiento y agradecimiento en su labor diaria y el desempeño que realiza cada colaborador debe ser recompensado para poder realizar una línea de carrera en la empresa.

Las personas, son las más susceptibles a los cambios que se generen dentro de la empresa, y tendrán una idea del Clima Organizacional que en esta se presente.

1.6 LIMITACIÓN

ESPACIAL: Se realizará en la empresa Villa Chicken S.A.C del grupo Kong, en el distrito de Jesús María del departamento de Lima en donde se ubica las oficinas administrativas, y el local principal donde se realizarán los procesos para efectuar y brindar un óptimo servicio al cliente.

TEMPORAL: En el año 2017 para la realización de este estudio

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 TESIS NACIONAL

TÍTULO: Caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector de Servicio - Rubro Restaurantes de Carnes a la Parrilla, Zona Céntrica de Chimbote, 2013

AUTOR: Guevara Velásquez Eliza pamela

UNIVERSIDAD: Uladech católica

FECHA: 2013

GRADO: Para optar el Título de Licenciado de Empresas

El objetivo de la tesis es determinar las principales características de la capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013.

En este trabajo se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las principales características de capacitación en las MYPES en sector de servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona Céntrica de Chimbote 2013
- Describir las principales características del gerente y/o representantes legales del Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, Zona Céntrica de Chimbote 2013.

Este trabajo utilizo las siguientes metodologías:

- ❖ No Experimental – Transversal- Descriptivo- Cuantitativa.

Los resultados de dicha investigación son:

Respecto a la Capacitación de las Micro y Pequeña empresas la mayoría (57%) del Sector Servicio – Rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, consideran importante a la capacitación a sus Trabajadores, (79%) a su vez recibieron Capacitación de 1-3 veces, (64%) también creen que es necesario Capacitar a sus trabajadores, (64%) consideran que necesitan Capacitación en preparación de alimentos, (43%) recibieron Capacitación hace 1 año, (64%) de la empresa consideran que necesita Capacitarse en preparación de alimentos, (71%) con su mayoría consideran que la Capacitación es una inversión para su Micro y Pequeña empresa.

Comentario

Es necesario siempre contar con capacitación para el personal, para que así se sienta más enfocado y pueda tener buenos resultados en Villa Chicken y así todos puedan salir satisfechos tanto como el cliente y el colaborador de la empresa.

2.1.2 TESIS INTERNACIONAL 01

TITULO: Análisis y Mejora del Proceso de Reclutamiento y Selección de la empresa Church´s Chicken S.A

AUTOR: Rubio Guerrero María Claudia

UNIVERSIDAD: Simón Bolívar

FECHA: Septiembre del 2017

GRADO: Para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas.

El objetivo de dicho trabajo es:

Diseñar e implementar un modelo que permita mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la empresa

Analizar el proceso de reclutamiento y selección actual y buscar su simplificación con la menor cantidad de recursos posibles para ellos es necesario recopilar información actual utilizados por la empresa para la selección y reclutamiento del personal, integrar la información recolectada para diseñar el plan de mejora del proceso, elaborar un modelo que permita mejorar la efectividad del proceso ya sea en costos o tiempo y implantar el sistema validado.

Las síntesis de la situación empleada fueron:

El sub-sistema de reclutamiento y selección de las empresas se ve afectado por diversos factores entre ellos la inestabilidad laboral, producto de la mala política del estado lo que genera una mala rotación en el puesto de trabajo, es por ello que las organizaciones están en la búsqueda del personal para ocupar las vacantes que surgen.

Este trabajo utilizo las siguientes metodologías:

Diagnostico interno de la empresa.

Los resultados de dicha investigación son:

Existe un desorden en el proceso de reclutamiento y selección propenso al trabajo y pérdida constante de tiempo y recursos lo que hace engorroso para los aspirantes e imposible de que el analista lo pueda administrar para generar respuestas rápidas a las necesidades de la empresa.

Una fuerza de trabajo motivada es vital para cualquier organización; el reclutamiento y selección debe dar los primeros pasos para alimentar este proceso en la empresa esta es la puerta de entrada, la primera impresión del empleado y por lo tanto influirá en la, motivación de este hacia las actividades y tareas a desempeñar estimula para crear ideas creativas, innovadoras que contribuirá al logro de los objetivos de la organización.

COMENTARIO

Lo que se puede apreciar de esta tesis es que la empresa busca reclutar al personal idóneo para cada puesto para que esta se sienta a gusto y se pueda desempeñar bien en su área designada para que pueda brindar rentabilidad.

La empresa busca cada perfil para cada puesto y esta pueda brindar una Calidad de Servicio a los clientes y hace poder fidelizar nuevos clientes.

2.1.3 TESIS INTERNACIONAL 02

TITULO: Selección de Personal por Competencias y su influencia en la Rotación de Personal.

AUTOR: Gloria Vanessa Chinchin Galvez

FECHA: 2014

GRADO: Para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.

El objetivo de dicho trabajo es:

El proceso de reclutamiento y selección de personal por competencias permitió obtener el personal idóneo, para ello se aplica un sistema que ayude a seleccionar correctamente a lo que se requiere en la empresa y que en la actualidad se cambió de modelo que garanticen la correcta identificación de las competencias laborales requeridas para el desempeño de las personas que ingresan a Pharmacy's.

Se puede decir que la ausencia de un sistema de información estadística y la falta de interés de las autoridades de los diferentes niveles hace que desconozcan el estado de las competencias laborales adquiridas por sus empleados, para efectos de promoción en puestos o para realizar alguna actividad de capacitación interna adición.

Los resultados de dicha investigación son:

En la tesis podemos indicar que las competencias realmente en la actualidad son cada vez más fuertes, por lo tanto, el personal debe adquirir constantemente capacitación, motivación para que así la empresa pueda obtener buenos resultados, y así el colaborador pueda adaptarse a las necesidades de los clientes.

COMENTARIO:

Se puede indicar según la investigación un bajo índice de rotación de personal esto quiere decir que se debe a una mejora en la selección de personal de la empresa, la empresa esta que toma mucho en cuenta la experiencia del personal que tiene en el campo, y esta que se enfoca bastante en su formación académica ya sea superior o académico la cual es muy importante ya que permitirá que exista un equipo multidisciplinario y dinámico así logrando desempeñar todas sus habilidades que pueda contar, por su parte la empresa debe realizar constantes capacitaciones para que así el personal pueda estar al tanto para cualquier inconveniente y para que puedan estar actualizados y así poder satisfacer todas las necesidades para el público en general.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 DEFINICION DE LAS VARIABLES

2.2.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Goncálves (2000), refiere que, a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos: El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable interviniente que da entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra, y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia, para todas las organizaciones, las cuales buscan el mejoramiento del ambiente, para poder alcanzar un aumento de productividad sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato con los demás miembros de la organización y con los clientes, son elementos que conforman lo que se define como clima organizacional.

Para Chiavenato (2007), El Clima Organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Este autor plantea que los seres humanos están obligados a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, esto lo define como adaptación, lo cual no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social. El Clima no se ve, ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado en una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados; el Clima en las organizaciones, está integrado por elementos como:

- a) El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueden sentir los empleados en la organización.

- b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos cohesión, normas y papeles.
 - c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
 - d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo.
 - e) La estructura con sus macro y micro dimensiones.
 - f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.
- **Fiallo Moncayo et al (2015) en su libro: El Clima Organizacional dentro de una empresa afirmo lo siguiente:**

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

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que ve como elemento

fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

2.2.1.2 FACTORES QUE CONFORMAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Gonçalves (2010) en su libro el Clima Organizacional afirmó lo siguiente:

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

2.2.1.3 ESCALAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Litwin & Stringer (2012) en su libro la Escala del Clima Organizacional nos afirmó lo siguiente: En una organización podemos encontrar diversas escalas de Climas Organizacionales, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.1.4 CARACTERÍSTICA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Peralta (2002) según su libro El Clima Organizacional nos afirmó lo siguiente:

Existe una serie de características del clima laboral que es importante conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional.

- El Clima Organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de Clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima organizacional de la empresa
- El Clima de la empresa ejerce influencia en el comportamiento e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el Clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el Clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el Clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal Clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfecho.

Los estudios del Clima Organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al Clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición.

Dentro de las variables más estudiadas en el Clima Organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

Sin duda el estudio del Clima Laboral es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos de los recursos humanos de una organización.

2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad

Según Álvarez (2006), Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Servicio

Para Vértice (2011), la Calidad en el Servicio al cliente, el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es un intangible que está compuesto por varias características y en algunas ocasiones se convierte en el único producto final que se entrega al

cliente, de este puede depender la satisfacción y fidelidad del consumidor. Para la empresa de seguros ofrecer o vender un servicio es la razón principal, es el motivo esencial de la existencia de la compañía, de esto depende el éxito o fracaso de las ventas ya que lo que finalmente se comercializa es un producto intangible.

- **Pérez (2006) según su libro de calidad en la empresa nos afirmó lo siguiente:**

Calidad del Servicio: Es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones, que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

Calidad es:

- Cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.
- Satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido o percibido.
- Coherencia entre el ser y su esencia. Implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darle la dimensión en forma colectiva, y así obtener la posesión en plenitud de las características específicas.

Las empresas pueden conseguir la Calidad del Servicio en la atención al cliente.

Para cumplir esta meta es necesario comprender qué se entiende por Calidad y por Servicio.

Para **Velasco (1994)**, Para mejorar la Calidad de Servicio habrá que ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente. El criterio antes mencionado lleva a definir la Calidad de Servicio para la empresa como la perfección. Con la que debe servirse a los clientes entregando la mayor eficiencia en cada requerimiento, de aquello depende el buen funcionamiento de la empresa y la rentabilidad que esta pueda alcanzar.

- **Zeithaml et (2009) en el libro Calidad de Servicio nos afirmó lo siguiente:**

La Calidad percibida del Servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones. Además, a la hora de definir este constructo se hace mención a que los consumidores juzgan la calidad de los servicios con base en sus percepciones del resultado proporcionado, el proceso por el que se entregó este resultado y la Calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio, es decir: Calidad del resultado, calidad de la interacción y calidad del ambiente físico. También hay otras definiciones que dividen la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y Calidad funcional.

La primera dimensión hace referencia a que es recibido por el consumidor, y la segunda como es entregado el servicio. Esta última dimensión es la más importante, y hace referencia a la interacción psicológica que sucede durante el intercambio. Con esto último, estoy hablando no sólo de la percepción de la interacción con quien entrega el servicio, sino también con el entorno del Servicio.

En ocasiones los clientes usan todas las dimensiones para evaluar un servicio, y en otras no. Además, la importancia de cada dimensión varía en los distintos países debido a las diferencias culturales.

A continuación, se detallará cada una de estas 5 dimensiones basándose en:

Confiabilidad: Se define como la capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa.

Capacidad de Respuesta: Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas. Es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente, y no desde el punto de vista de la empresa.

Certeza: Se define como el conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Esta dimensión toma particular importancia en los servicios que los clientes perciben como de alto riesgo o para servicios en los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados.

La confianza y credibilidad pueden encarnarse en una persona que vincula al cliente con la empresa, o en la organización misma.

Empatía: Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos.

Tangibles: Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio en las que sus estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo (ejemplo: restaurants, hoteles, etc.).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

STAKEHOLDERS

Para Freeman (2009) el *stakeholders* son sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que un amplio concepto incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización. De esta forma, la acepción amplia ha servido como un instrumento para entender el entorno y para desarrollar procesos de planificación estratégica. El concepto *stakeholder* será más o menos estable a lo largo de la literatura de Freeman desde una perspectiva teórica, pero la aplicación del mismo en la práctica experimenta más variaciones.

Por otro lado, no solo son aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización, pero presenta también una distinción entre varios tipos de *stakeholders*, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa: los 'primarios' o 'definicionales' y los *stakeholders* 'instrumentales'. Los primarios son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa, mientras los *stakeholders* instrumentales están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación).

2.3.2 COMPETENCIA LABORAL

Sagi-Vela (p.86), define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Vargas et al (p.30), señalan que Competencia Laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizand los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

Blanco (p.22), cita a McClelland definiéndolas como las características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican. Las competencias, por tanto, más que hacer una referencia a lo que una persona hace habitualmente en cualquier situación, centran su objetivo en lo que una persona sería capaz de hacer cuando se le

demanda. Además, puntualiza que, haciendo mención a Boyatzis y Spencer y Spencer, las competencias hacen referencia a cualquier característica individual que pueda medirse con fiabilidad y que permita pronosticar el desempeño excelente de una persona en un puesto de trabajo.

2.3.3 ROTACIÓN DEL PERSONAL

Chiavenato (2015) dice que: "la rotación del personal se utiliza para definir el intercambio de personas que ingresan y salen de la organización

La vida de la organización se mantiene mientras esté integrada por un conjunto de personas que desempeñan actividades, cuyos objetivos personales se subordinan a los objetivos institucionales, que desempeñan una labor coordinada, mediante lineamientos generales establecidos para alcanzar los objetivos establecidos. Ciertamente los objetivos personales estarán subordinados a los de la organización, pero será mientras que el desempeño de las actividades dentro de la organización les produzca a los trabajadores beneficios monetarios, de tiempo, de desarrollo o intelectuales entre otros, para alcanzar sus objetivos particulares. En otras palabras, las personas laboran en la organización mientras le sea conveniente, cuando ya no lo es, buscan otro trabajo y se retiran de la organización. "La entrada de personal, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal".

Para Chruden & Sherman (2010), la rotación de personal se refiere a "la cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización"

CAPITULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

El mejoramiento del Clima organizacional se relaciona con la Calidad de servicio al cliente.

Para que la empresa Villa Chicken S.A. posea un buen Clima organizacional debe comprender varios factores uno de ellos es fomentar el respeto, integración, tolerancia y armonía entre todas las áreas. Incluso escuchar a los colaboradores ya sea para obtener ideas de mejora, o también escuchar los problemas que se les presente.

Cuando exista problemas en la empresa Villa Chicken S.A.C, se debe mantener la calma, el orden, el entusiasmo y brindar a los colaboradoras seguridad y estabilidad. además; es importante tomar en cuenta sugerencias y opiniones de los colaboradores ya sea cuándo se implemente algún cambio en una área o preguntarle si se siente cómodo, si cuenta con alguna duda o si tiene una idea innovadora, y por último el líder debe contar con la confianza de todos sus colaboradores ya sea para alentarlo, brindarle una motivación personal, o reconocer al colaborador por su desempeño.

El ambiente laboral influye mucho en los colaboradores de la empresa Villa Chicken S.A.C, si la empresa cuenta con un ambiente laboral positivo esto con lleva a muchas ventajas, además de retener el talento de los colaboradores, incrementa el compromiso y la productividad. Para tener un clima organizacional positivo intervienen varios factores una de ellas es el ambiente físico, la empresa debe brindar un ambiente muy bien equipado, condiciones climatológicas e incluso la decoración del espacio en que los colaboradores interactúan, mientras mejor sea las condiciones en las que los trabajadores se encuentran, mejores serán los resultados obtenidos. Un líder debe fomentar un clima comunicativo, abierto, flexible y cooperativo esto sirve para que el colaborador se sienta parte

de la empresa. También la empresa debe realizar el vínculo promueve el trabajo en equipo eficiente y valores como la cooperación o la solidaridad entre los colaboradores. La motivación a los colaboradores es un factor muy importante para su mejor desempeño esto con lleva además al reconocimiento por su buen desempeño y brindarles incentivos.

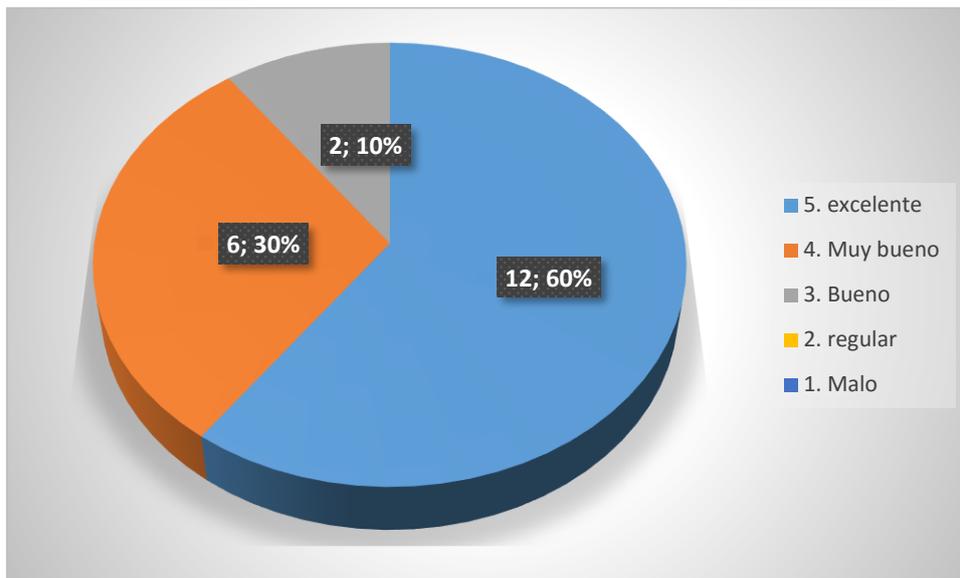
En la empresa Villa Chicken S.A.C La competencia laboral es un factor muy importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, se dice que un buen colaborador debe estar capacitado para que se pueda desempeñar bien en el área en donde se ubique para ello el colaborador debe contar con la ganas de aprender, también debe de adaptarse en el cambio debe de tener una creatividad innovadora esto es importante ya que puede dar sugerencia de los cambios que se pueda realizar, el trabajo en equipo es muy importante puesto que si un colaborador trabaja muy bien coordinado con sus demás compañeros el trabajo que se realizara será más rápido y esto conlleva a un mejor desempeño y por ultimo todo colaborador debe tener una visión en la empresa para que su puesto no tenga dificultades y no sea rotado.

Por lo tanto la empresa Villa Chicken S.A.C debe mejorar la calidad de servicio al cliente es uno de los factores para ofrecer un excelente servicio asegurar que el colaborador tenga una buena comunicación, escucharlo, entenderlo y responder a sus necesidades con cada cliente y este se sienta satisfecho y en confianza. Cuando un colaborador atiende a un cliente el proceso que brinda debe ser amigable tener el carisma y contagiarla al cliente.

3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

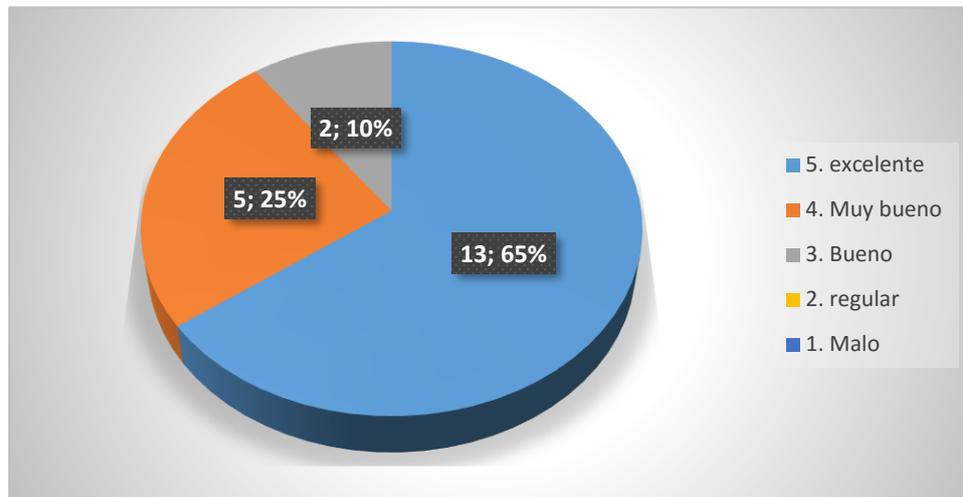
A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa Villa Chicken S.A.C que reflejan las opiniones de 20 colaboradores turno tarde del nivel administrativo y operativo.

1 ¿CUAL ES EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE SU JEFE COMO LÍDER?



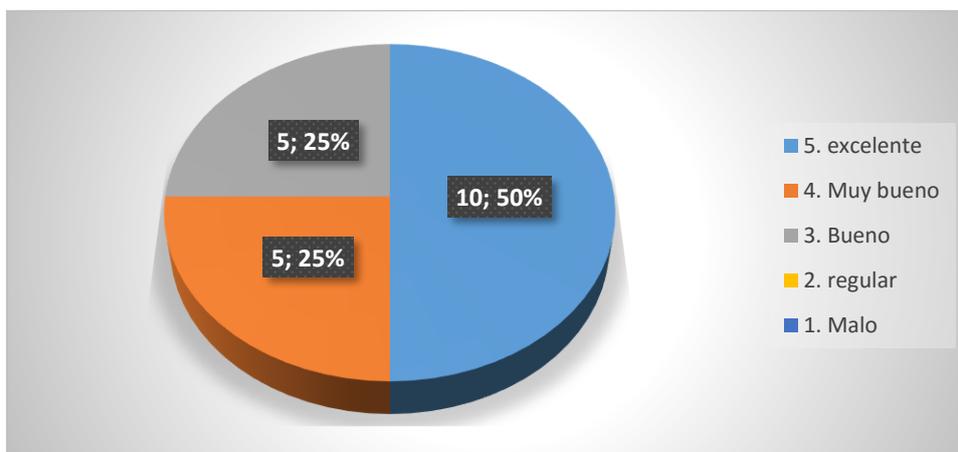
INTERPRETACIÓN: Con relación a esta interrogante, se considera un 60% excelente el nivel de participación del jefe, ya que participa de manera activa junto con su equipo de trabajo. La mayoría de los encuestados calificaron excelente y un 30% muy bueno el nivel de participación.

2 ¿CÓMO ES EL APOYO POR PARTE DE SU JEFE PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES?



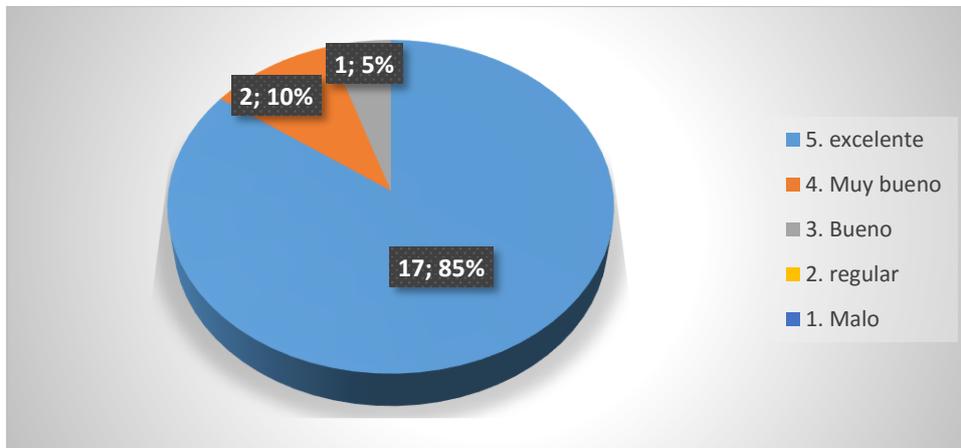
INTERPRETACIÓN: Se puede determinar, que el 65% califican como excelente, 25% muy bueno el apoyo que el jefe les brinda al momento de realizar cualquier proyecto o actividad y un 10% dicen que es bueno su apoyo.

3 ¿CÓMO CONSIDERA LA ESTIMULACIÓN DE SU JEFE PARA LA REALIZACIÓN DE UN BUEN TRABAJO POR PARTE SUYA?



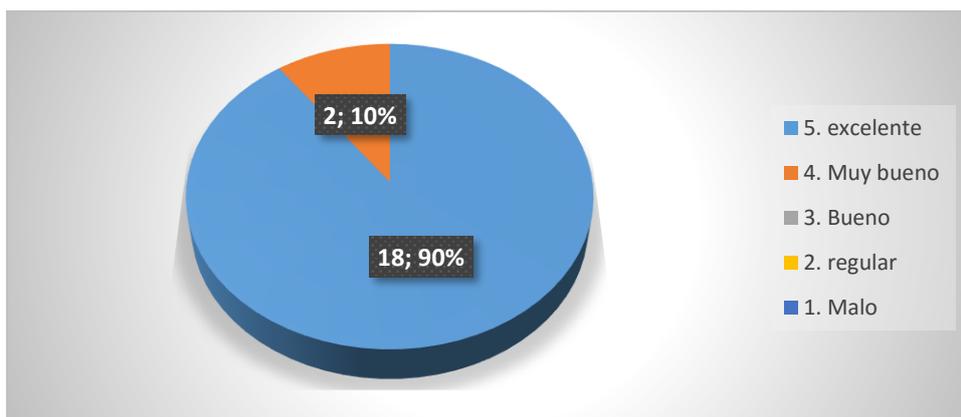
INTERPRETACIÓN: Con relación a esta interrogante se puede determinar que un 50% dice que el jefe brinda una excelente estimulación a los colaboradores, un 25% dice que es muy buena su estimulación y un 25% dice que es bueno.

4 ¿CÓMO APRECIA LAS RECOMPENSAS ECONÓMICAS DENTRO DE ORGANIZACIÓN (VALES, DESCANSO PAGADOS)?



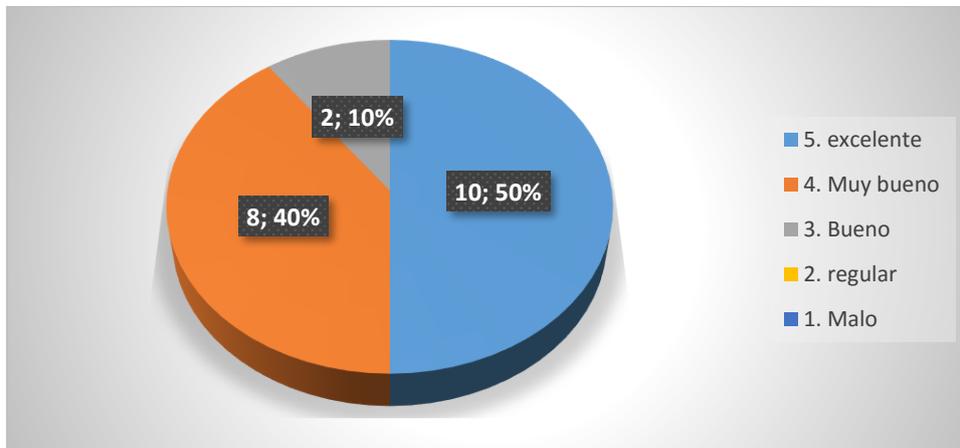
INTERPRETACIÓN: En base a los resultados obtenidos, más de la mitad que equivale al 85% consideran las recompensas económicas excelentes y muy buenas dentro de la empresa además, un 10% dicen que son muy buenas las recompensas.

5 ¿CÓMO APRECIA LAS RECOMPENSAS NO ECONÓMICAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (DIPLOMAS, EMPLEADO DEL MES)?



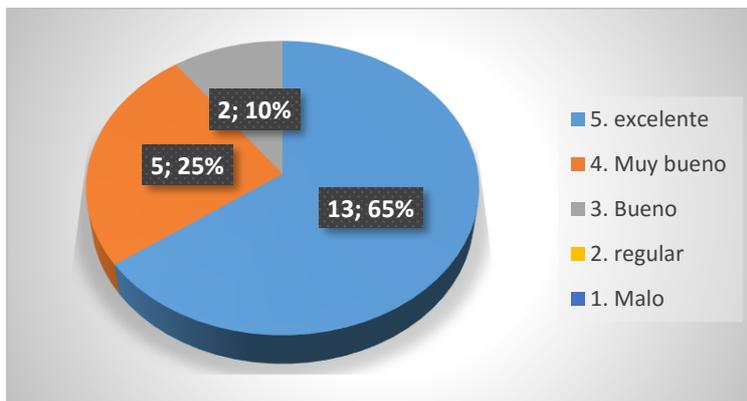
INTERPRETACIÓN: Se puede determinar que el 90% consideran excelente la recompensa no económica y un 10 % dice que es muy buena el reconocimiento ya que dan a valorar su desempeño.

6 ¿CÓMO CONSIDERA LA MANERA EN QUE LE ASIGNAN LAS TAREAS O ACTIVIDADES?



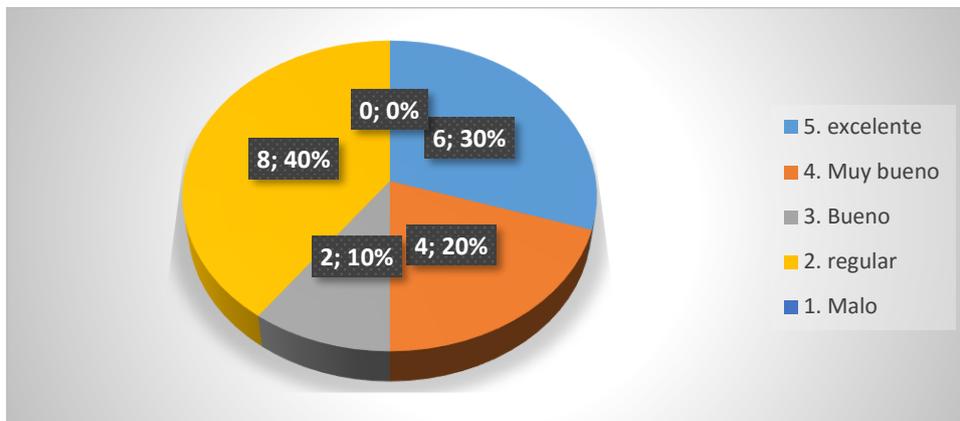
INTERPRETACIÓN: La asignación de tareas o actividades para los empleados por parte de los jefes, se percibe un 50% excelente y un 40% muy buena la manera de asignar sus trabajo lo cual es muy importante, ya que se conocen los propósitos de la organización, lo cual favorece a cada uno de los colaboradores sabiendo su rol en la empresa.

7 ¿CÓMO CONSIDERA DEFINIDAS LAS METAS DE LA EMPRESA?



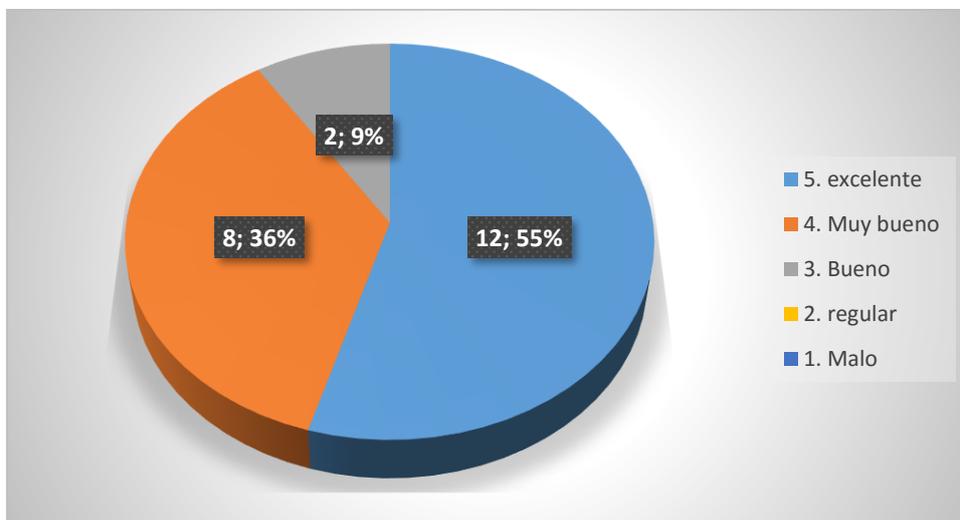
INTERPRETACIÓN: La mayoría de los colaboradores encuestados consideran un 65% consideran definidas excelentemente las metas de la empresa, un 25% dicen que es muy buena las metas de la organización y un 10% dicen que son buenas.

8 ¿CÓMO CONSIDERA LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES?



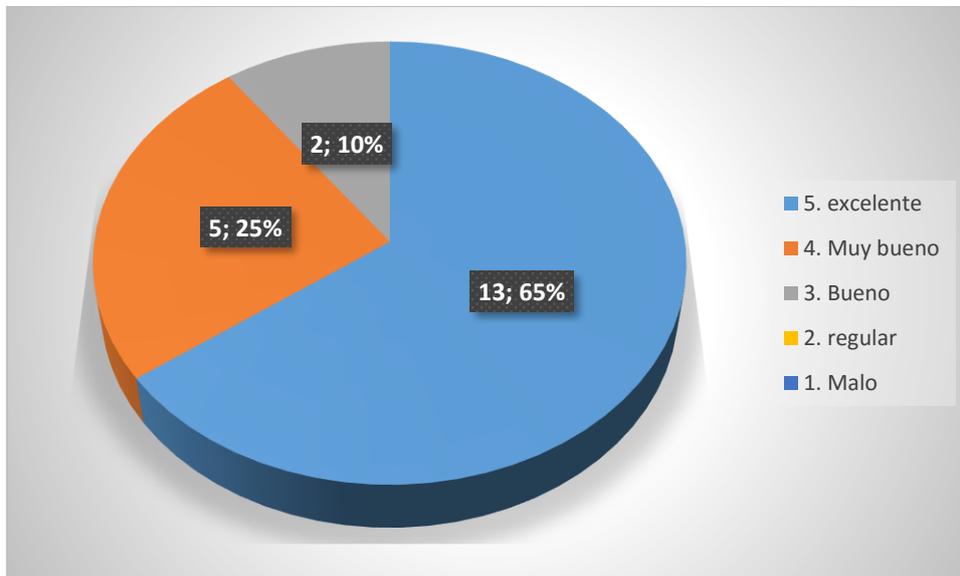
INTERPRETACIÓN: Con relación a esta interrogante se puede determinar que un 40% de personal indica que la capacitación para los colaboradores es regular y un 10% indica que es bueno.

9 ¿CÓMO CONSIDERA LA COLABORACIÓN POR PARTE DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, DENTRO DE TODA LA ORGANIZACIÓN?



INTERPRETACIÓN: Más del 55% consideran que no existe colaboración entre compañeros ya que solo se puede observar que hay un 36% que solo se siente a gusto.

10 ¿CÓMO PERCIBE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE TIENE QUE REALIZAR?



INTERPRETACIÓN: Se puede determinar, que el 65% indican que si perciben información sobre las actividades que tienen que realizar y un 10% no percibe tan bien dicha información brindada.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha estudiado el Clima Organizacional del área de salón de la empresa Villa Chicken S.A.C, mucho de los colaboradores no cuentan con una buena comunicación entre los empleadores. Mientras que la calidad de servicio en la empresa Villa Chicken S.A.C no es muy buena ya que no cuenta con capacitación consecutiva .

En la empresa el ambiente laboral influye mucho ya que si los colaboradores no cuentan con un buen ambiente laboral ,es debido, a que los empleadores no toman en cuenta sus ideas, lo que hace generar un factor de desconfianza, frustración y desinterés al momento de realizar sus tareas.

En la empresa Villa Chicken la competencia laboral no lo toman como un incentivo para que el colaborador pueda superarse, sino k la competencia lo toman como sustituir el puesto del colaborador.

En la empresa falta capacitación para los empleados muestran un poco de desinterés en sus actividades, porque la remuneración que perciben, no satisface sus necesidades y por lo tanto sus expectativas de trabajo se disminuyen.

La satisfacción laboral de los colaboradores de Villa Chicken S.A.C debe ser vista tanto desde la perspectiva de las satisfacciones parciales mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactorios asociados al ambiente laboral o clima laboral.

RECOMENDACIONES

Mejorar el área de salón para así poder brindar una atención personalizada al público en general que ingrese al restaurante Villa Chicken S.A.C.

Elaborar un plan de capacitaciones para el trabajador de acuerdo a sus funciones y la necesidad.

Aplicar el proceso de resolución de conflictos como es manejar los problemas que se presentan, identificando el problema, analizando el problema recopilando hechos e información, desarrollando soluciones alternativas.

Implementar talleres de liderazgo y manejo de personal a los jefes, coordinadores, administradores y supervisores de cada área como también contar con el apoyo de un psicólogo.

Considerar la implementación de programas alternos al presente, (evaluación de desempeño, diagnóstico de necesidades de capacitación).

Realizar mediciones de clima organizacional en el futuro de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano.

Analizar cómo influyen los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación y motivación, las políticas de personal entre otras variables, en la población laboral y en su proceso de integración con la cultura organizacional; en el desempeño para lograr la satisfacción en el trabajo constituye uno de los pilares para asegurar una mayor calidad, productividad y por ende el éxito de las organizaciones.

ELABORACIÓN DE REFERENCIAS

LIBROS

Libros en versión electrónica

Soto M.L. (2015), El Clima organizacional dentro de una empresa. Recuperado de :
<http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>.

Aguilar R.V.(2015), Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa saljamex servicios s.a. Recuperado de :
<http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>.

Goncalves, A.(2000). Fundamentos del clima organizacional. sociedad latinoamericana para la calidad. Recuperado de:
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/fulltext/adbd0000644/c1.pdf>.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Artículo de revista

Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . Revista Internacional de Administración y Finanzas.

TESIS

Guevara V. E. (2013), Caracterización de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas, del sector de servicio- rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote (título de pre grado). Uladech católica, Chimbote.

Rubio G.M (2015), Análisis y Mejora del proceso de reclutamiento y selección de la empresa Churchs Chicken c.a (título de pre grado). Simón Bolívar, caracas.

Gloria Vanessa chinchín Gálvez (2014), “selección de personal por competencias y su influencia en la rotación de personal” (título de pre grado) universidad central del ecuador, quito

Uría C.D. (2011), El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores (título de pre grado). Universidad católica del norte, chile.

ANEXO

Anexo 01

ENCUESTA

Somos estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana de las Américas. Como requisito para obtener el título de licenciada en administración de empresas, estoy en la elaboración de la tesina, por lo que antemano agradezco su colaboración y confiabilidad al momento de contestarlas interrogantes, las cuales no indicaran información personal o comprometedoras con su puesto de trabajo.

Género

 F M

edad:

Antigüedad en la empresa:

INSTRUCCIONES

A continuación se detalla una serie de interrogantes las cuales se le solicita que pueda responder, marcando con una x según su criterio de la siguiente manera.

5. excelente

4. Muy bueno

3. Bueno

2. regular

1. Malo

No.	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Cuál es el nivel de participación de su jefe como líder?					
2	¿Cómo es el apoyo por parte de su jefe para la realización de las actividades?					
3	¿Cómo considera la estimulación de su jefe para la realización de un buen trabajo por parte suya?					
4	¿Cómo aprecia las recompensas económicas dentro de organización (vales, descanso pagados)?					
5	¿Cómo aprecia las recompensas no económicas dentro de la organización (diplomas, empleado del mes)?					
6	¿Cómo considera la manera en que le asignan las tareas o actividades?					

7	¿Cómo considera definidas las metas de la empresa?					
8	¿Cómo considera la capacitación de los colaboradores?					
9	¿Cómo considera la colaboración por parte de sus compañeros de trabajo, dentro de toda la organización?					
10	¿Cómo percibe la información sobre las actividades que tiene que realizar?					