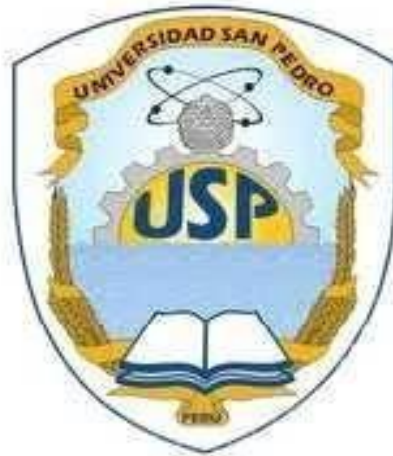


# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



La relación del clima laboral y la atención a los estudiantes de  
Administración: Universidad San Pedro, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Martinez Sarmiento, Sheyla Marina

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Chimbote - Perú

2017

# INDICE

Pág. I.

Palabras clave – línea de investigación.....	i
Título de la investigación.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	v
I.INTRODUCCIÓN.....	8
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	8
Antecedentes.....	8
2. Justificación de la investigación.....	9
3. Realidad Problemática.....	10
4. Marco referencial.....	12
4.1 Marco teórico.....	12
4.1.1. Clima Laboral.....	12
4.1.2. Servicio de Atención.....	19
4.2 Marco conceptual.....	23
4.3 Matriz de Operacionalización de variables.....	25
5. Hipótesis.....	26
6. Objetivos.....	26
II. METODOLOGIA DEL TRABAJO.....	26
III.RESULTADOS.....	29
Cuadro y Gráfico N° 01.....	29
Cuadro y Gráfico N° 02.....	30
Cuadro y Gráfico N° 03.....	31
Cuadro y Gráfico N° 04.....	32

Cuadro y Gráfico N° 05...	33
Cuadro y Gráfico N° 06...	34
Cuadro y Gráfico N° 07...	35
Cuadro y Gráfico N° 08...	36
Cuadro y Gráfico N° 09...	37
Cuadro y Gráfico N° 10.....	38
Cuadro y Gráfico N° 11...	39
Cuadro y Gráfico N° 12...	40
Cuadro y Gráfico N° 13...	41
Cuadro y Gráfico N° 14...	42
Cuadro y Gráfico N° 15...	43
Cuadro y Gráfico N° 16...	44
Cuadro y Gráfico N° 17...	45
Cuadro y Gráfico N° 18...	46
Cuadro y Gráfico N° 19...	47
Cuadro y Gráfico N° 20...	48
Consolidación de variables.....	49
Coeficiente de Pearson.....	51
IV. ANALISIS Y DISCUSION.....	52
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
VII. ANEXOS.....	59
Instrumento.....	59
Matriz de consistencia.....	62

## **PALABRAS CLAVES**

<b>Tema</b>	Clima laboral y Servicio de atención
<b>Theme</b>	Work climate and service
<b>Línea de Investigación</b>	Área: Ciencias Sociales Sub área: Economía y Negocios Disciplina; Relaciones Industriales

LA RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA ATENCIÓN A  
LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD  
SAN PEDRO,  
2017

## **RESUMEN**

El propósito del presente trabajo de investigación es estudiar la atención al cliente y determinar en medida el factor clima laboral se relaciona en la calidad de atención brindada a los estudiantes de administración de la universidad privada San Pedro de Chimote. La población estuvo constituida por 800 estudiantes matriculados en la escuela de administración, la muestra fue de 86 estudiantes. El diseño de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional, y para la recolección de datos se aplicó una encuesta a los estudiantes. La Hipótesis Principal señala que existirá relación entre el Clima Organizacional y el servicio de atención, según el nivel de significancia de 0.005 se aprueba la hipótesis alternativa. Por esto se concluyó que entre el clima laboral y el servicio de atención, si existe una relación positiva pero moderada en un 30.2%. Obtuvimos también el nivel de clima laboral es regular en un 61.63% y el nivel de servicio de atención es regular en un 72.09% es por ello que se recomendó fortalecer el clima laboral en el área así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para prestar un servicio con alta calidad a través del programa de mejora del clima laboral y servicio al cliente.

## **ABSTRACT**

The purpose of the present research work is to study customer service and determine the extent to which the work climate factor is related to the quality of care provided to management students of the private university San Pedro de Chimbote. The population was constituted by 800 students enrolled in the school of administration, the sample was of 86 students. The research design that was used was descriptive correlational, and for data collection a survey was applied to the students. The Main Hypothesis indicates that there will be a relationship between the Organizational Climate and the care service, according to the level of significance of 0.005, according to the significance level of 0.005 the alternative hypothesis is approved.. Therefore, it was concluded that between the working environment and the care service, if there is a positive but moderate relationship in 30.2%. We also obtained the level of work climate is regular in 61.63% and the service level is regular in 72.09%, which is why it was recommended to strengthen the working environment in the area as well as provide training to all employees on service to the Client to provide a service with high quality through the program of improvement of the work environment and customer service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

#### **1.1. Antecedentes:**

Para el estudio del presente trabajo se ha tomado como base algunos estudios que tienen relación con el problema de investigación planteado, los cuales sirven como antecedentes y que esta orientados a permitirnos un análisis de los datos empíricos y percepciones prácticas de otros investigadores

#### **Internacional**

Evia (2011) realizó una tesis de grado en la Universidad Tecnológica de la Mixteca, para obtener el grado de licenciado en ciencias empresariales, con su investigación la Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente en la Empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca y llegó a las siguientes conclusiones:

Pasticel es una empresa que ha permanecido en el mercado más de 20 años gracias a la preferencia de sus clientes, sin embargo el clima organizacional ha sido descuidado por la dirección, perdiendo de vista que el recurso humano es el motor de toda organización, asimismo, el servicio al cliente presenta ciertas deficiencias, que de no ser atendidas con oportunidad pueden llevar a la empresa a perder el posicionamiento que hasta ahora ha ganado.

#### **Nacional**

Pelaes (2010), en su tesis de grado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, investigó la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos y obtuvo las siguientes Conclusiones: Se comprobaron las cuatro Hipótesis que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

#### **Local**



Abanto y Chumpitazi (2013), realizaron una tesis de grado en la Universidad César Vallejo de Chimbote, para obtener el grado académico de magíster en administración de negocios, con su investigación la Evaluación de la calidad de servicio de atención al cliente en el área de admisión e informes según clientes externos de la Universidad César Vallejo S.A.C.- Chimbote, 2013. Las conclusiones de dicho trabajo refieren lo siguiente: Después del análisis global de las percepciones y de las expectativas que tienen los clientes externos con respecto a un servicio de excelente calidad, se concluye que en la universidad César Vallejo se debe mejorar el servicio al cliente en la oficina de admisión e informes.

Daniel (2010) realizó una tesis de grado en la universidad San Pedro de Chimbote, para obtener el grado de doctor en Gestión y ciencias de la educación investigo “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote” y llegó a las siguiente conclusiones: Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se lograra únicamente después de haberla logrado internamente.

## **2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las necesidades más apremiantes en las instituciones debería ser el clima laboral que se suele entender como la suma de las satisfacciones y las insatisfacciones de los individuos experimentan en su grado de participación en una organización” (Silva, Santos, Rodríguez y Rojo, 2008, p.122). En la sociedad chimbotana son pocas las instituciones privadas y públicas que cuentan con un programa de clima laboral dirigido a sus empleados, los diferentes presupuestos

que son utilizados a favor de ellos generalmente no se canalizan para esta área, y esto repercute en la atención brindada a sus clientes.

La investigación va ser de utilidad para la Universidad San Pedro ya que tendrá conocimiento de su clima laboral y cómo se relaciona con el servicio de atención que ofrece, así también la institución estará informada de cómo lo perciben los estudiantes, para que finalmente puedan realizar mejoras en los aspectos que necesiten, y a su vez tanto la entidad como los estudiantes obtengan un beneficio, la entidad para captar más clientes y estudiantes por recibir un servicio de calidad. El presente trabajo de investigación servirá como base para diferentes instituciones que deseen mantener un buen clima laboral y por ende obtener buenos resultados referentes en la atención al cliente, así como también para otras investigaciones que surjan de la misma naturaleza. Se crearán instrumentos y procedimientos que van a ser validados para luego ser aplicados en otros estudios, esto constituye un aporte metodológico a la investigación.

### **3. PROBLEMA**

#### **3.1. Realidad problemática**

En este mundo globalizado caracterizado por una alta competitividad y la búsqueda de la excelencia de la calidad de los servicios que ofrecen tanto los individuos como las organizaciones se puede observar la presencia de factores motivacionales internos y externos que colocan al colaborador en una actitud de satisfacción e insatisfacción, varios investigadores desde principio del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano por consiguiente considerando al factor humano como el recurso más valioso de las organizaciones, las empresas públicas y privadas deberán adoptar lineamientos y programas que conducen al mejoramiento del clima laboral que permite que cada

individuo actué y exprese sus competencias tanto personales como psicológicas en el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales.

Y no es otra la realidad peruana pues antes se pensaba que mejorar el clima laboral era un lujo, hoy se sabe que se trata de una necesidad de las empresas; es un tema de negocio; es por eso que todas las empresas peruanas buscan reclutar y seleccionar un colaborador que agrega valor (a la empresa) es el que está comprometido al 100% y ese colaborador que no está comprometido con la empresa no te va a agregar valor, va a generar un mal clima (laboral), no te va a brindar los resultados esperados y probablemente vaya a contagiar a otras personas del equipo. Cuando la gente está más comprometida, trabaja contenta, pone el hombro, los resultados pueden ser hasta un 30% o 40% mejor. El tema de lograr un buen clima laboral en las universidades pasa a ser una necesidad importante y depende de varias acciones básicamente ligadas al respeto y el reconocimiento, ya que las personas adultas se sienten más identificadas con su trabajo además que no toda la gente trabaja solamente por dinero pues algunos prefieren el desarrollo profesional y no todas las empresas se lo permiten. Las universidades del Perú deberían tener como pilar el servicio de atención brindado a los padres y principalmente a estudiantes, por eso depende de un clima laboral positivo para los trabajadores, el resultado de su servicio de atención.

A nivel local, la universidad San Pedro de Chimbote, en una de las entidades que capta mayor cantidad de personas para hacer uso de sus servicios, por esta razón debe brindar servicios de atención adecuados al tipo de público que se dirige; llamemos sus servicios a la enseñanza recibida, la atención en oficinas y biblioteca entre otros como infraestructura y tecnología, la gran parte de sus atributos son resultados de su recurso humano, que debería trabajar con un clima laboral positivo debido a que el rubro de la organización es la educación por medio de servicios y para que estos lleguen a los estudiantes de la manera adecuada el personal también debe trabajar en un ambiente apropiado.

Sin embargo es fundamental determinar si existe relación entre el clima laboral y el servicio de atención en la institución, ya que si los trabajadores laboran en un clima laboral positivo existiría un óptimo servicio de atención a los estudiantes, si fuera el caso contrario la universidad podrá tomar las medidas necesarias para cambiar ese panorama.

Por esta razón se ha planteado el siguiente problema:

¿Cuál es la relación del clima laboral y la atención a los estudiantes de la escuela de administración – USP-Chimbote 2017?

#### **4. MARCO REFERENCIAL**

##### **4.1. Marco teórico 4.1.1.**

###### **Clima organizacional**

- **Definiciones:**

El clima es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. (Chiavenato, 2006, p104); el nivel o grado de clima laboral que se presenta en la organización, se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores, ya que el clima dará un estado ya sea positivo o negativo.

La suma de las satisfacciones y las insatisfacciones que los individuos experimentan en su grado de participación en una organización. (Silva, Santos, Rodríguez, Rojo, 2008, p122); de acuerdo al puesto de trabajo y sus funciones, se dará a notar el estar o no estar a gusto en una empresa, entonces se notará que algunos trabajadores no incentivan a un buen clima laboral.

- **Características del clima laboral positivo:**

Según Chiavenato (2000, p. 119) existen una serie de características del clima laboral

El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. El Clima se refiere a las características del medio ambiente presentado en el trabajo.

El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema. El clima no es constante, pero ciertos factores hacen que se intensifique un clima negativo.

El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución. El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con eficiencia y buen desempeño, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados con los objetivos y metas de la organización.

El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Un

miembro de la organización puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral; y en caso contrario, en la Institución en estudio observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores. Así como el clima afecta a los trabajadores, los trabajadores también se verán afectados por el.

El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima. En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generara un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con estrés y tensión hasta algunos casos con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias. Por lo general cuando suelen ser voluntarias son síntomas que no se sienten bien en el lugar donde laboran y si este malestar continua optan por renunciar al trabajo, generando así una alta rotación de personal ya que se contrata y por un pésimo clima renuncia, volviéndose en círculo vicioso para la organización.

#### □ **Dimensiones**

En este aspecto se sigue la clasificación de Silva (2008), Baguer (2001), Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) sobre las dimensiones del clima organizacional:

- **Comunicación:** se refiere por comunicación adecuada cuando no existe barreras que interfieran en la comunicación, los mensajes emitidos en toda la organización circulan por todos los canales y en todas las direcciones. Todos los miembros de la organización están informados, todos hacen sugerencias y comparten pensamientos sin temor a represalias por parte de alguien de la organización.
- **Cohesión de grupo:** esta característica se ve reflejada en las relaciones agradables y donde no hayan miembros aislados o rechazados, todos deben ser aceptados. Todos los trabajadores se han formado un sentido de pertenecía con la organización, en otras palabras también se sienten dueños; además que el trabajo de cada personas va en la misma dirección manteniendo el espíritu de grupo por parte de todos los integrantes de la empresa para lograr los objetivos comunes.
- **Calidad de liderazgo:** esta dimensión se medirá por el entusiasmo y la creación de buenas relaciones en la trabajo, tiene que reflejar valores de honestidad, respeto y lealtad. Además tienes que existir cierto grado de confianza de trabajador a trabajador, para apoyarse; y entre líder y trabajador para este sea guía y mentor. Esta dimensión se refiere al apoyo y el estímulo que da la dirección a sus empleados.
- **Flexibilidad y reglas en procedimientos:** Los subordinados tendrán la libertad de investigar o utilizar procedimientos innovadores siempre y cuando sean más efectivos que el que esta impuesto por la organización, de esta manera el grado de presión que ejerce la dirección sobre los empleados es menor o esta no causa daños a los trabajadores.
- **Control:** Este factor se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los empleados. La empresa debe mantener el clima laboral de manera positiva mediante los controles razonables pues el trabajador no sentirá presión ni miedo al estar desempeñándose y se concentrara enteramente a sus funciones laborales.
- **Ausencia de conflictos:** Es el manejo de aquellas opiniones discrepantes para lograr una mejora continua tampoco tendrá conflictos consigo mismo, no se hace

problemas pues sus necesidades estas cubiertas a como él se lo permita, de acuerdo a su grado de desempeño. Siempre habrá respuestas razonables a diversas situaciones y los estímulos, sin excederse en las respuesta, en pocas palabras habrá buena comunicación sin tener que llegar a los gritos.

- Delegación de responsabilidades: Indica el sentimiento de la organización respecto de la autonomía que tiene cada puesto de trabajo para la toma de decisiones, lo que implica una supervisión de tipo general, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener una doble supervisión en el trabajo. Todos tiene oportunidad de asumir riesgos y gestionar su trabajo para cumplir objetivos. Todos tienes las mimas oportunidades y la libertad para escoger como cumplir lo delegado.
- Recompensas justas: Se relaciona con las políticas de incentivos y sanciones existentes en la organización. El buen desempeño debe estar justificado, con una recompensa ya se monetaria o de otra índole, la que mejor se ajuste a la personalidad del trabajador así como también todos los éxitos ya sean individuales o colectivos deben ser celebrados, para sentir que se realizó algo positivo para la organización donde se labora.
- Relaciones sociales: Es la apreciación de los trabajadores acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales donde prime la cordialidad y el buen trato entre compañeros.
- Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización que implica el compartir los objetivos, habrá una fusión entre los miembros de la organización ya que se sentirán comprometidos con lograr las metas tanto personales como organizacionales para esto todo el personal debe conocer las estrategias de la empresa en todos los niveles, y también lo que tienen que hacer y como suma a los objetivos de la organización.
- Condiciones de trabajo: Esta dimensión hace referencia a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados; un buen clima laboral debe ir acompañado con buenas condiciones



de trabajo de acuerdo a las funciones, por ejemplo si hay ruido, calor o frio, que estas condiciones no afecten el desempeño de los trabajadores.

- Oportunidades y formación: Las oportunidades que se puedan presentar están para ser aprovechadas, la organización constantemente darán oportunidades dependerá de la confianza de los trabajadores tomarlas y volverlas su desafío. En cuanto a formación se amplían los conocimientos y habrá oportunidad de profesionalizarse y hacer línea de carrera, un clima laboral positivo no pone límites a sus trabajadores.

#### □ **Tipos de clima laboral**

Siguiendo a Likert (como fue citado por Brunet, 1987) los tipos de clima organizacional son:

##### **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las características de este sistema son la desconfianza, toma de decisiones centralizadas en los puestos directivos, sin solicitar opiniones de los mandos inferiores, una comunicación estrictamente descendente con nula posibilidad de convertirse en ascendente y un temor e inseguridad generalizados. Son pocas las veces en que se reconoce un trabajo bien hecho.

**Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista** Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. En este

sistema existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como

Fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan muchos mecanismos de control. En comparación con el anterior, éste cuenta con una mayor delegación de funciones, aunque aún persiste la toma de decisiones en altos mandos y el control centralizado. Existen límites en las relaciones pero éstas se basan en la confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica.

### **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Predomina un clima de confianza y altos niveles de responsabilidad así mismo la toma de decisiones se origina en los mandos medios y bajos ya no es centralizado, Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. Todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de

la organización que se establecen bajo las estrategias de la empresa en resumen en éste último tipo la toma de decisiones es totalmente descentralizada, la comunicación es vertical y horizontal y se percibe confianza, altos niveles de compromiso y relaciones formales buenas.

#### **4.1.2. Servicio de atención**

##### **□ Definición de servicio**

Según Estrada (2007, p.11) el servicio es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes, mostrando interés y brindando un atención especial. Según Tschohl y Franzmeier (1994, p. 1) define al servicio como un estándar que utilizan los clientes para juzgar una empresa. El servicio al cliente es el proceso que sigue una empresa para lograr la satisfacción de sus clientes, ésta debe ser perfeccionada constantemente con capacitación y concientización a los empleados sobre la importancia del cliente para la empresa, pues será juzgado por este mismo para corroborar si es un servicio de calidad. **Características del servicio:**

El servicio como resultado final de un proceso, tienes las siguientes características según Estrada (2007, p.11)

- No genera propiedad: Los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso de algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas. Un ejemplo de estos son las universidades pues los alumnos mientras son alumnos tienen acceso a las instalaciones una vez que dejan la universidad solo quedan con las experiencias.
- Es indivisible: Esta indivisibilidad se da con la persona que presta el servicio ya que esta no se puede dividir del servicio; tanto persona y servicio son uno solo. Por eso se le da la debida capacitación.
- No se puede almacenar: Se dice porque el servicio es inmaterial, no se puede llevar cargando en un maletín como es el caso de los productos. Es naturalmente intangible

- No tiene devolución: Este punto quiere decir que el servicio no se puede devolver o dar en otro momento, es al instante; ya que no se almacena.
- Está asociado a la satisfacción de una necesidad temporal: Ya que las necesidades son cambiantes el servicio se adecua a las necesidades actuales, las de momento.
- El cliente siempre interviene en su generación: Las necesidades nacen de los clientes, por eso es necesario clientes insatisfechos porque motivan a que se creen nuevos servicios que posterior mente cubrir esas necesidades.

- **Importancia del servicio:**

El servicio es un factor indispensable para cualquier empresa, independientemente de que no pertenezca al sector de servicios. Tschohl y Franzmeier (1994) consideran el servicio al cliente como una herramienta de ventas y una ventaja competitiva a largo plazo con la que se logrará la lealtad de los clientes. Con frecuencia suele confundirse el servicio al cliente con las relaciones establecidas con los clientes, el primero se relaciona con las políticas y operaciones, mientras el segundo se refiere al contacto que existe con el mismo. Existen empresas que le han dado una gran importancia al servicio al cliente y declaran que éste es el factor responsable de su éxito.

- **Manifestaciones de la calidad del servicio:**

La calidad de servicio se manifiesta en dos frentes según Estrada (2007, p. 12)

**Diseño:** es el servicio básico que se ofrece al cliente, las condiciones que permitirán brindar el servicio. El diseño depende del rubro de la organización, ya que no todas las organizaciones son ambientadas de la misma manera, por ejemplo para una oficina el diseño podría ser la adecuación física del área; con acceso fácil a las oficinas, las ventanillas personal y equipos disponibles cuando se refiere a la atención.

**Realización:** consiste en hacer adecuadamente el trabajo. En esta manifestación se concentra en la forma que se realizó el servicio, evalúa la experiencia que tuvo el cliente cuando hizo uso del servicio; si es que recibió la atención adecuada, si se solucionaron los problemas y si la atención es rápida es pocas palabras de evalúa en servicio de todos los ángulos

- **Dimensiones del servicio**

Según las Guías de gestión de la pequeña empresa (1994, p. 74) propone las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad.** Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.
- **Tiempo de respuesta, sensibilidad.** Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria. Deseo de prestar un servicio rápido.
- **Accesibilidad.** Facilidad para establecer contacto.
- **Cortesía.** Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias.
- **Competencia técnica.** Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio.
- **Comunicación.** Mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido.
- **Credibilidad.** Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.
- **Seguridad:** Confianza en no asumir riesgo alguno en las transacciones con la organización, ni si quiera de tipo financiero o de confidencialidad.
- **Comprensión de las necesidades de la persona usuaria.** Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer a las personas usuarias y sus necesidades.
- **Aspectos físicos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.

- **Servicio con el clima adecuado:**

La mayoría de personas que acepta o buscan trabajos para brindar servicio de atención al cliente, no empieza con la intención de dar un mal servicio (Hoffman y Bateson, 2011), todo lo contrario están motivadas y dan lo mejor de su desempeño, pero es todo lo contrario de las personas a las que les impone un puesto de servicio de atención, estas personas terminan entregando un mal servicio. Sin embargo esta actitud puede ser modificada cuando la empresa opta por inyectar un clima laboral positivo, ya que este apoyara el ofrecer un buen servicio de atención.

Hay tres factores fundamentales para generar un clima de servicio positivo:

**Facilitación del trabajo:** Es el apoyo de la infraestructura y tecnología que tienes la personas destinadas a brindar el servicio

**Apoyo de servicio entre departamentos:** Todos los departamentos deben estar comunicados en constante con el departamento de servicio de atención para que se entregue la información adecuada y precisa

**Prácticas de recursos humanos,** Esta se desglosa en categorías importantes como son:

- Reclutamiento de las personas correctas

No todas las personas resisten al estrés y la tensión de igual manera, algunas personas crecen rápido con el contacto directo y la retroalimentación que reciben en la organización. Es necesario diseñar buenas estrategias de reclutamiento para encontrar a las personas correctas para los roles de la empresa y que estos sean definitivos, pues de esta manera se mantendrá el estándar del servicio de calidad de la empresa para con los clientes. Para las organizaciones deben considerar una buena selección pues esta mejorara el desempeño del rol de la persona y por tanto la productividad y el servicio de la empresa.

- Desarrollo de empleados de servicio competentes: la capacitación es la base para la creación de empleado y clientes satisfechos; es así ya que todo empieza con una buena y correcta capacitación a los empleados, pues estos están en óptimas condiciones para poder brindar diversos servicios a los clientes y de esta manera

los clientes medirán y evaluarán la calidad de información y servicios que la empresa brinda por medio de sus trabajadores. Existen tres formas de capacitación: **Capacitación técnica:** esta forma de capacitación se enfoca en enseñar a las personas que brindan el servicio, sus roles y las funciones operativas en cuanto a ofrecer el servicio se refiere

**Capacitación interpersonal:** esta forma de capacitar implica el desarrollo de habilidades y capacidades, se aplica siempre y cuando ya se haya alcanzado resultados óptimos a nivel de capacitación técnica. Esta enfoca en el trato que se debe tener con los clientes

**Modelado de comportamiento:** debido a que no todos los clientes tiene el mismo carácter o temperamento, se necesitan estereotipos con los que el personal de servicio puede clasificar a los clientes por categorías y emplear estrategias claves sobre cómo manejarse en el momento que se está dando el servicio. Esto es bueno porque ayuda a identificar a los clientes difíciles, pues son los más difíciles para entregar un servicio.

## **4.2. Marco conceptual**

### **Clima laboral**

Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.

**Cooperación:** es el trabajo en común llevado a cabo por parte de las personas que conforman la organización hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competencia.

**Comunicación:** todos los miembros de la organización necesitan y deberían estar constantemente comunicados no solo en cuestión trabajo sino también en cuestiones de amistad ya que esto genera cierto grado de confianza entre ellos, que ayuda a mantener el clima laboral de manera positiva.

**Calidad de liderazgo:** toda organización es conducida por líderes que son las personas que dan la cara por la empresa y también son como guías para los demás, sin embargo no todos los líderes son iguales, algunos son autoritarios y otros sumisos, pero el líder que necesita una organización para generar a los subordinados un buen clima laboral son los que están en medio de estos dos aspectos, en medio de estos dos extremos.

**Recompensas:** todo trabajo es justificado con una recompensa, ya sea un trabajo bien hecho o uno mal elaborado, sin embargo cuando la recompensa no es justa al nivel del desempeño de los trabajadores esto genera un descontento en ellos e influye posteriormente en el desempeño del servicio que brinda pues es de mala calidad y peor aún su estadía en la empresa genera un clima laboral negativo

### **El Servicio de atención**

Son los atributos que se orientan a identificar necesidades de los clientes al momento de comprar un producto o servicio, para cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.

**Imagen del Personal:** Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.

**Tiempo de respuesta:** La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo. Este factor es importante ya que hoy en día el tiempo es dinero.

**Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura, Así como también una oficina.

**Competencia técnica:** es el nivel de capacidades y conocimientos de los diversos recursos que manejan las personas para cumplir con sus funciones operativas que se reflejan en el servicio brindado.



### 4.3. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima laboral</b>	Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.	<b>Relaciones laborales y comunicación</b>	<input type="checkbox"/> Están orientados al trabajo cooperativo. <input type="checkbox"/> Participan con entusiasmo en las actividades de la organización. Se entablan fácilmente diálogos y conversaciones entre compañeros.	Escala de actitud para medir el clima laboral <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo  <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni en acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
		<b>Organización</b>	<input type="checkbox"/> La organización define claramente las funciones. <input type="checkbox"/> Existirán controles razonables con los trabajadores. La organización delega responsabilidades brindando autonomía para generar confianza y libertad.	
		<b>Calidad de liderazgo</b>	<input type="checkbox"/> Conformes con el estilo de líder (jefe) <input type="checkbox"/> El líder interviene en los conflictos de trabajo. <input type="checkbox"/> El líder tiene participación activa.	
<b>Servicio de atención</b>	Son los atributos que se orientan a identificar necesidades de los clientes al momento de comprar un producto o servicio, para cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.	<b>Imagen del personal</b>	<input type="checkbox"/> El personal asiste correctamente uniformado. <input type="checkbox"/> La presentación es aceptable.	Escala de actitud para medir el servicio de atención <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni en acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
		<b>Tiempo de respuestas</b>	<input type="checkbox"/> Rapidez en tiempo de repuesta sobre las solicitudes de los alumnos u otro tipo de documentación. <input type="checkbox"/> Soluciona de manera rápida y efectiva los inconvenientes de los alumnos	
		<b>Trato</b>	<input type="checkbox"/> Mostrar un trato cortés con las personas usuarias. <input type="checkbox"/> Comprensión de las necesidades de la persona usuaria. Existencia de fiabilidad.	
		<b>Competencia técnica</b>	<input type="checkbox"/> Existe capacitación y profesionalismo del personal. <input type="checkbox"/> Hay la debida orientación por parte del personal La información dada es completa,	

## 5. HIPÓTESIS

H1: Existe una relación entre el clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro – Chimbote.

H0: No existe una relación entre el clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro – Chimbote.

## 6. OBJETIVOS

### **Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro – Chimbote

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la escuela de administración de la Universidad San Pedro - Chimbote.
- Determinar el nivel de servicio de atención a los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro - Chimbote.

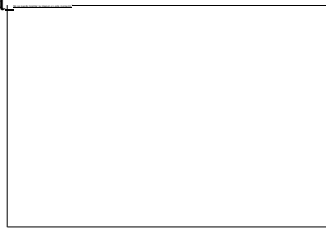
## **II.METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

### **□ Tipo y Diseño de investigación**

Se trata de una investigación de tipo descriptivo-correlacional .Descriptivo porque se proporcionaron y describieron las variables clima laboral que se definen en la

institución en estudio y el servicio de atención al cliente. De la misma manera es de tipo Correlacional ya que se mide ambas variables de estudio: clima laboral y servicio de atención estableciendo así la correlación que existe entre estas.

El diseño que se seguirá, \_\_\_\_\_ para demostrar la hipótesis será el descriptivo \_\_\_\_\_ correlacional:



M = Muestra

Ox= Observaciones de la variable X

r = Relación entre ambas variables

Oy= Observaciones de la variable Y

↓ = Recojo de datos en un solo momento

## □ Población y Muestra

### **Población:**

El servicio de atención, se ve reflejado en la calificación de los estudiantes matriculados en la escuela de administración, así como también estos mismos aprecien el clima laboral que se presenta en esta área de la institución.

La población todos los estudiantes de la escuela de administración que están matriculados el presente semestre y son 800

### **Muestra:**

Para obtener la muestra del estudio se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 800}{(800 - 1)0.10^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} =$$

$$n = 86$$

En nuestro caso:

Z = Nivel de confianza (1,96) E = Margen de error (10%) = 0.1 p= 0.5 población insatisfecha con la calidad de atención. q= 0.5 población satisfecha con la calidad de atención.

Enfoque	Técnica	Instrumento	Propósito
Cuantitativa	Encuesta	Cuestionario	Para medir las variables de estudio

#### □ Técnicas e instrumentos de investigación

##### Procesamiento y análisis de la información

Para el análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva, para elaborar tablas y graficas estadísticas. Así mismo se aplicará la estadística inferencial (prueba de hipótesis  $\chi^2$  de independencia de criterios). También se utilizará medidas de tendencia central como la media, mediana y medidas de dispersión como desviación estándar, varianza y coeficiente de variación.

Para el procesamiento de datos de utilizará el software estadístico SPSS versión 20.

### III. RESULTADOS

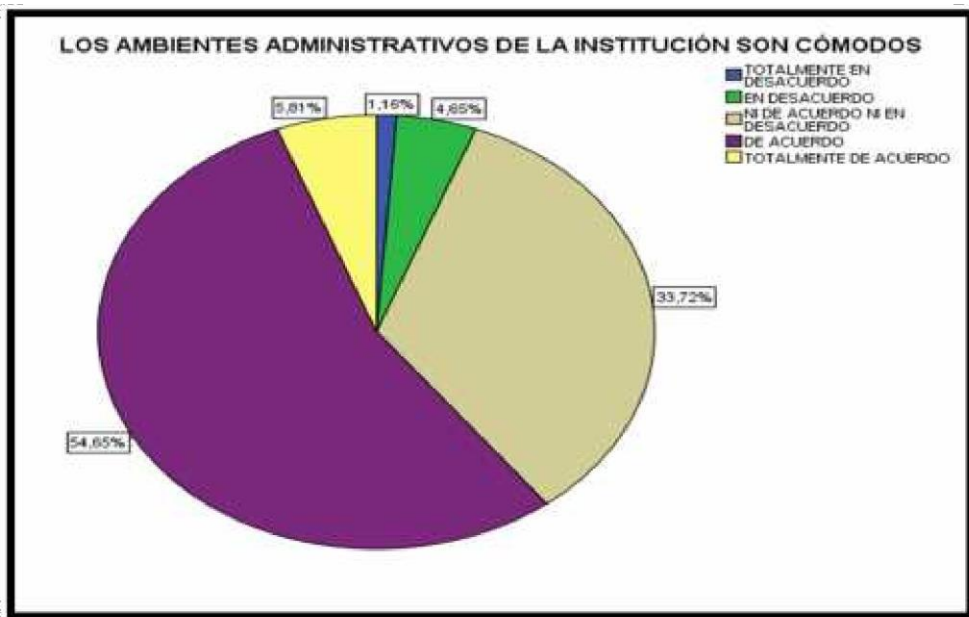
#### CUADRO N° 01

##### LOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN SON CÓMODOS

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.16
	EN DESACUERDO	4	4.65
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29	33.72
	DE ACUERDO	47	54.65
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	5.81

Total	86	100.0
-------	----	-------

**GRAFICO N° 01**



**INTERPRETACIÓN:**

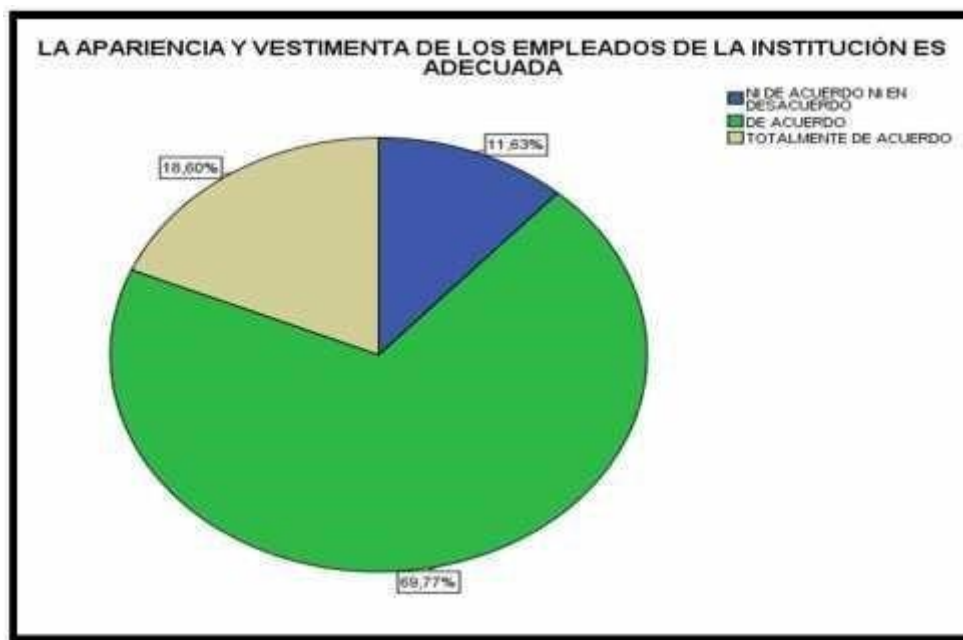
El 54,65 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que los ambientes administrativos de la institución son cómodos, el 33,72 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,81 % está totalmente de acuerdo, 4,65 % está en desacuerdo y 1,16 % está totalmente en desacuerdo ellos no sienten comodidad en estos ambientes

**CUADRO N° 02**

**LA APARIENCIA Y VESTIMENTA DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN ES ADECUADA**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	11.63
	DE ACUERDO	60	69.77
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	18.60
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

GRAFICO N° 02



**INTERPRETACIÓN:**

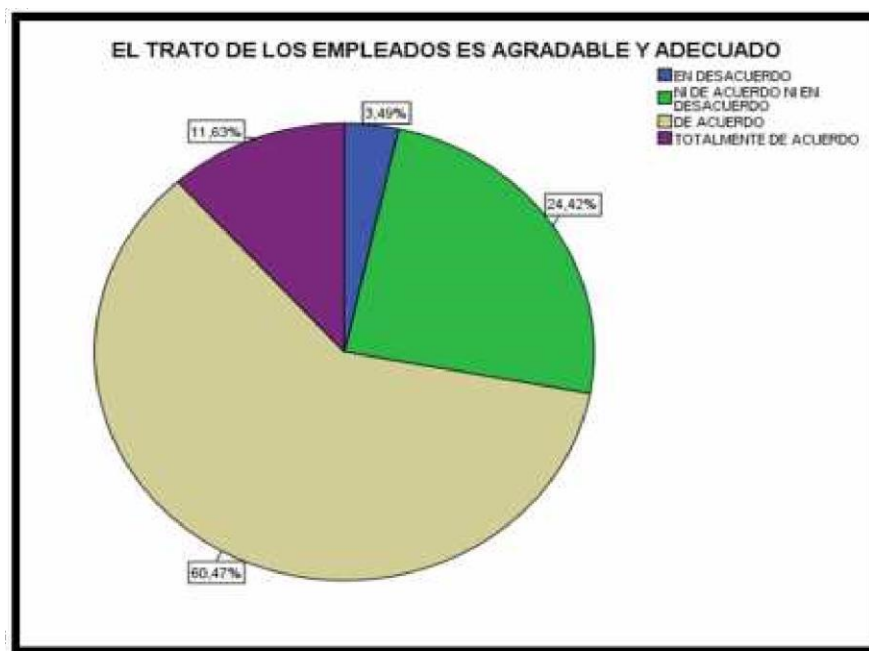
El 69,77 % de la muestra de la población de los alumnos de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO de la escuela de administración, está de acuerdo con la apariencia y vestimenta de los empleados del área de administrativa de la institución, el 18,60 % está totalmente de acuerdo y 11,63 % ni de acuerdo ni en desacuerdo

CUADRO N° 03

**EL TRATO DE LOS EMPLEADOS ES AGRADABLE Y ADECUADO.**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	EN DESACUERDO	3	3.49
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	24.42
	DE ACUERDO	52	60.47
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	11.63
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**GRAFICO N° 03**



**INTERPRETACIÓN:**

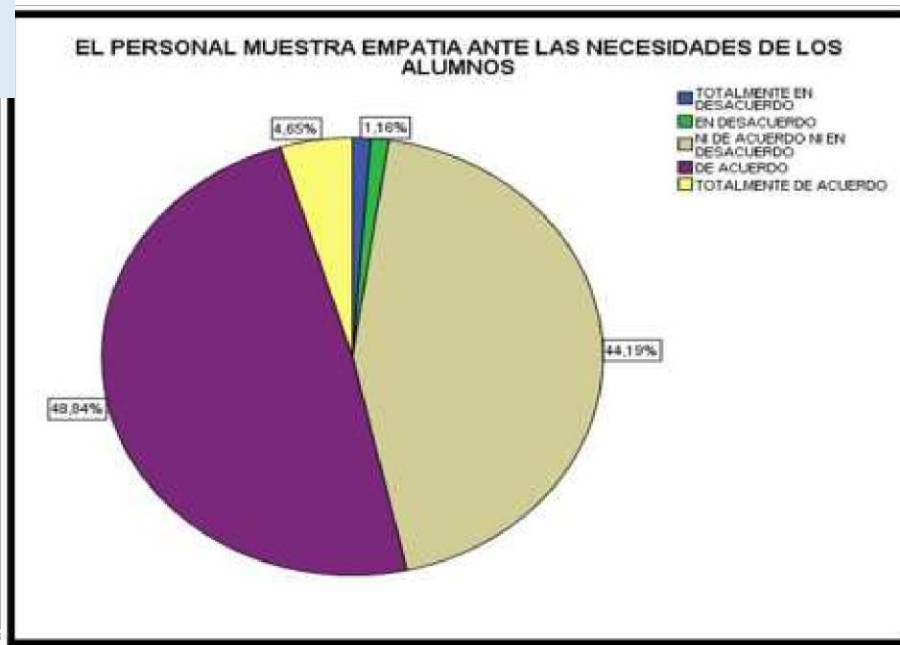
El 60,47 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el trato de los empleados es agradable y adecuado, el 24,42% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11,63 % está totalmente de acuerdo y 3.49 % se encuentra en desacuerdo **CUADRO N° 04**

**EL PERSONAL MUESTRA EMPATÍA ANTE LAS NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.16
	EN DESACUERDO	1	1.16
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	44.19

<b>DE ACUERDO</b>	<b>42</b>	<b>48.84</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>4</b>	<b>4.65</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**GRAFICO N° 04**



**INTERPRETACIÓN:**

El 48,84 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el personal muestra empatía ante las necesidades de los estudiantes, el 44,19% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,65 % está totalmente de acuerdo, 1,16 % se encuentra en desacuerdo y 1,16 % totalmente en desacuerdo.

**CUADRO N° 05**

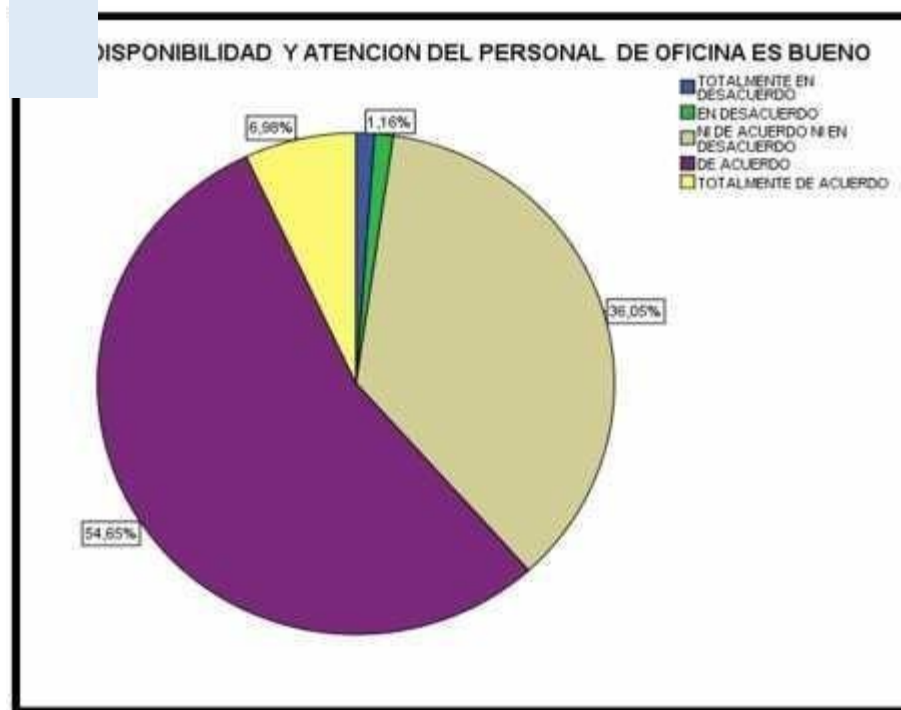
**LA DISPONIBILIDAD Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OFICINA ES BUENO.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>1</b>	<b>1.16</b>
	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>1</b>	<b>1.16</b>
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>31</b>	<b>36.05</b>



DE ACUERDO	47	55.65
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	6.98
Total	86	100.0

GRAFICO N° 05



### INTERPRETACIÓN:

El 55,65 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que la disponibilidad y atención del personal de oficina es buena, el 36,05% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 6,98% está totalmente de acuerdo, 1,16 % esta desacuerdo y el 1.16% está totalmente en desacuerdo.

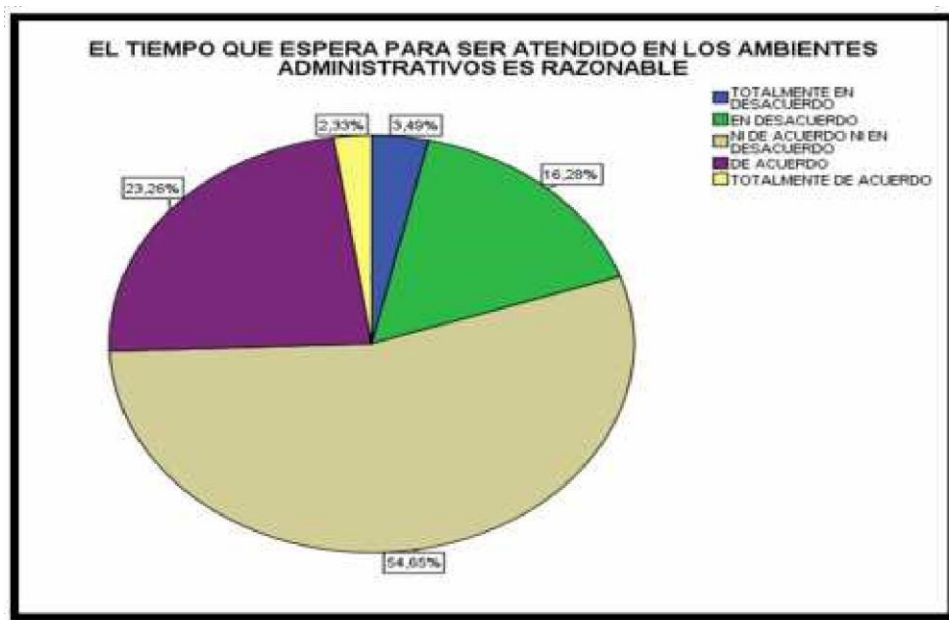
CUADRO N° 06

### EL TIEMPO QUE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN LOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS ES RAZONABLE.

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3.49

EN DESACUERDO	14	16.28
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	47	54.65
DE ACUERDO	20	23.26
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	2.33
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

GRAFICO N° 06



**INTERPRETACIÓN:**

El 54,65 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo que espera para ser atendido en los ambientes administrativos sea razonable, el 23,26% está de acuerdo, 16,28 % está en desacuerdo, el 3,49% está totalmente en desacuerdo y 2,33% está totalmente de acuerdo.

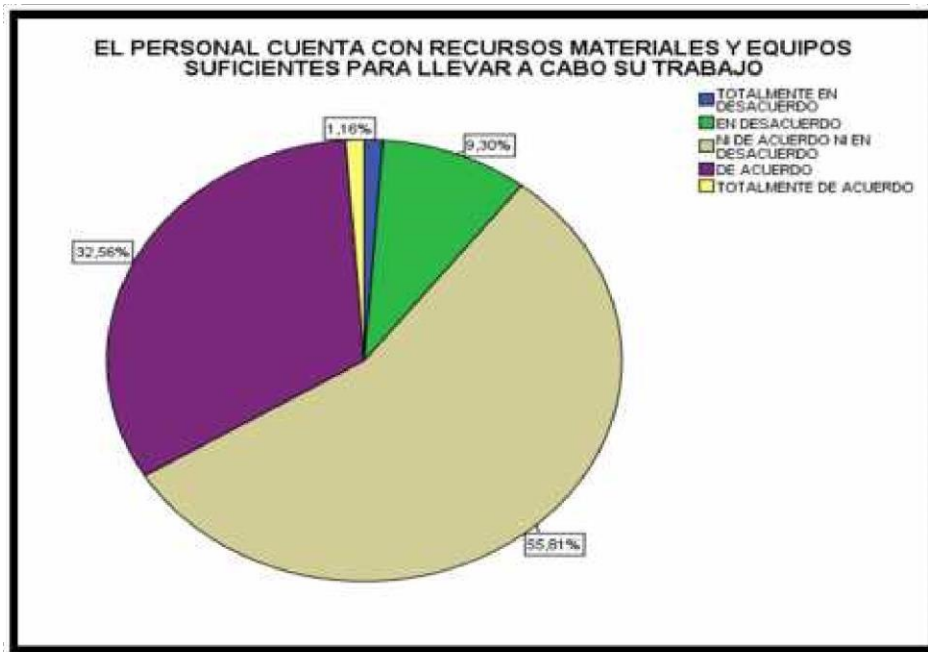
CUADRO N° 0

7

**EL PERSONAL CUENTA CON RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.16
	EN DESACUERDO	8	9.30
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	48	55.81
	DE ACUERDO	28	32.56
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1.16
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

GRAFICO N° 07



**INTERPRETACIÓN:**

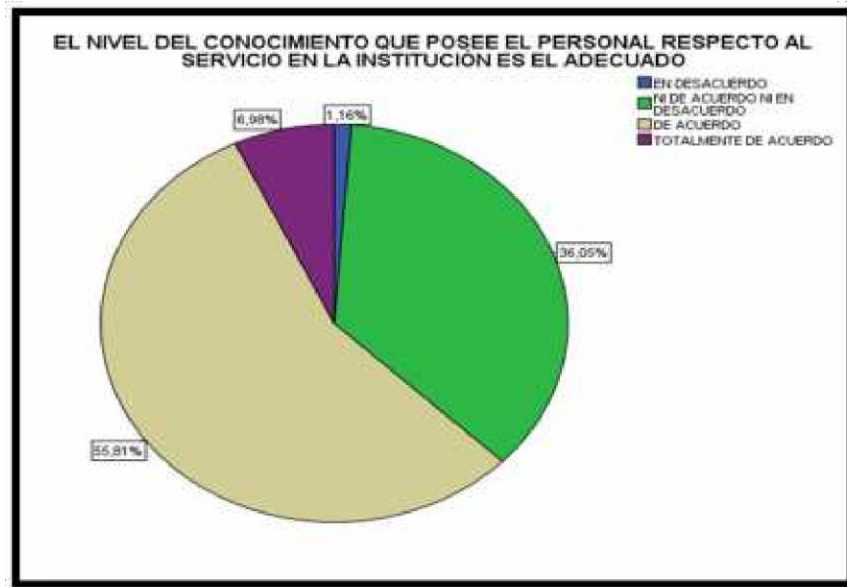
**CUADRO N° 0**

El 55,81 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal cuente con recursos materiales y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo, el 32,56% está de acuerdo, 9,30 % está en desacuerdo, el 1,16% está totalmente en desacuerdo y 1,16 % está totalmente de acuerdo. **8**

**EL NIVEL DEL CONOCIMIENTO QUE POSEE EL PERSONAL RESPECTO AL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD ES EL ADECUADO.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>1</b>	<b>1.16</b>
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>31</b>	<b>36.05</b>
	<b>DE ACUERDO</b>	<b>48</b>	<b>55.81</b>
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>6</b>	<b>6.98</b>
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**CUADRO N° 0  
GRAFICO N° 08**



**INTERPRETACIÓN:**

El 55,81 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el nivel del conocimiento que posee el personal respecto al servicio en la institución es el adecuado, el 36,05 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,98 % está totalmente de acuerdo y el 1.16% está en desacuerdo. 9

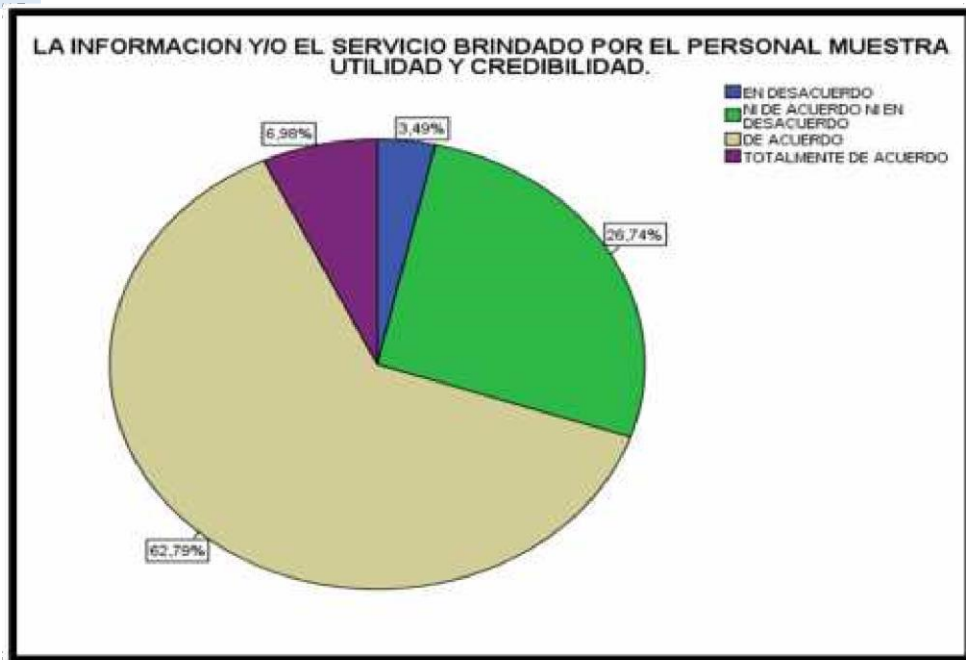
**LA INFORMACIÓN Y/O EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL MUESTRA UTILIDAD Y CREDIBILIDAD.**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Valido</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	3	3.49
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	23	26.74
	<b>DE ACUERDO</b>	54	62.79
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	6	6.96

CUADRO N° 0

Total	86	100.0
-------	----	-------

GRAFICO N° 09



**INTERPRETACIÓN:**

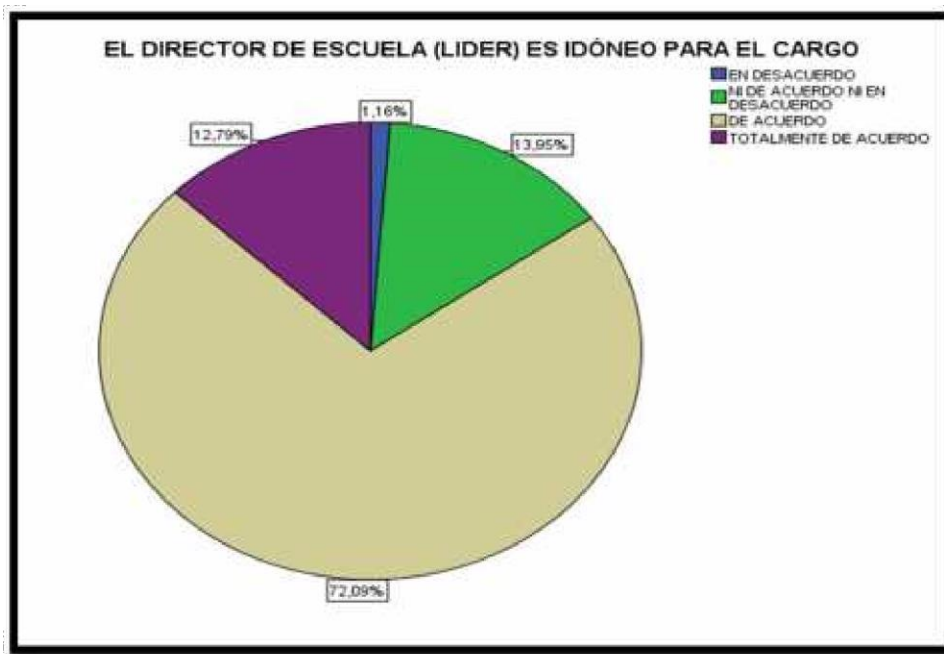
El 62,79 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que la información y/o el servicio brindado por el personal muestra utilidad y credibilidad, el 26,74 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,96 % está totalmente de acuerdo y el 3,49% está en desacuerdo

**CUADRO  
N° 10**

**EL DIRECTOR DE ESCUELA (LÍDER) ES IDÓNEO PARA EL CARGO**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	EN DESACUERDO	1	1.16
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	13.95
	DE ACUERDO	62	72.09
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	12.79
	Total	86	100.0

**GRAFICO N° 10**



**INTERPRETACIÓN:**

### CUADRO

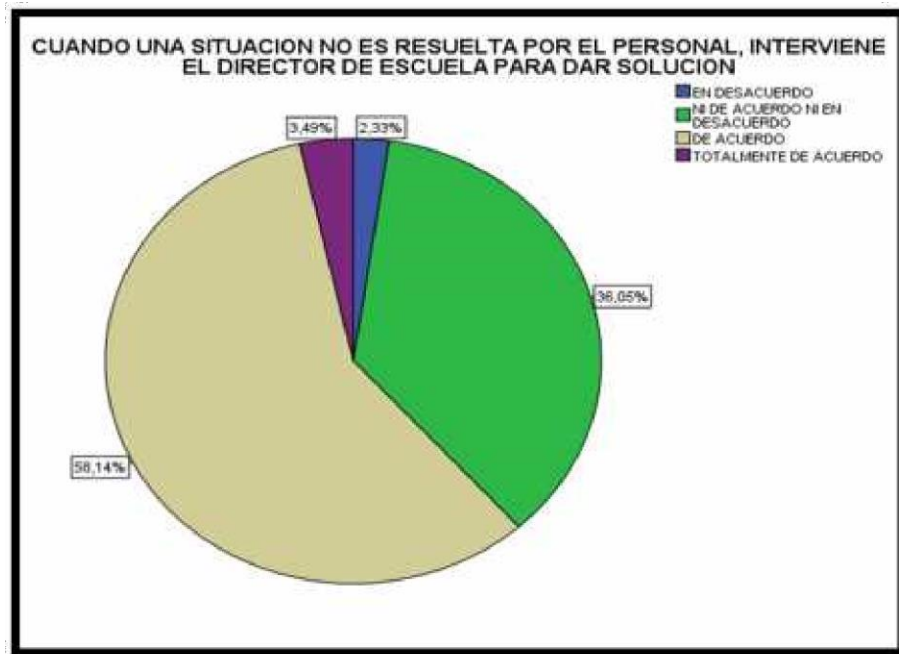
El 72.09 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el director de escuela (líder) es idóneo para el cargo, el 13,95 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,79 % está totalmente de acuerdo y el 1,16 % está en desacuerdo.

### N° 11

#### CUANDO UNA SITUACIÓN NO ES RESUELTA POR EL PERSONAL, INTERVIENE EL DIRECTOR DE ESCUELA PARA DAR SOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	EN DESACUERDO	2	2.33
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	31	36.05
	DE ACUERDO	50	58.14
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3.49
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

### GRAFICO N° 11



### INTERPRETACIÓN:



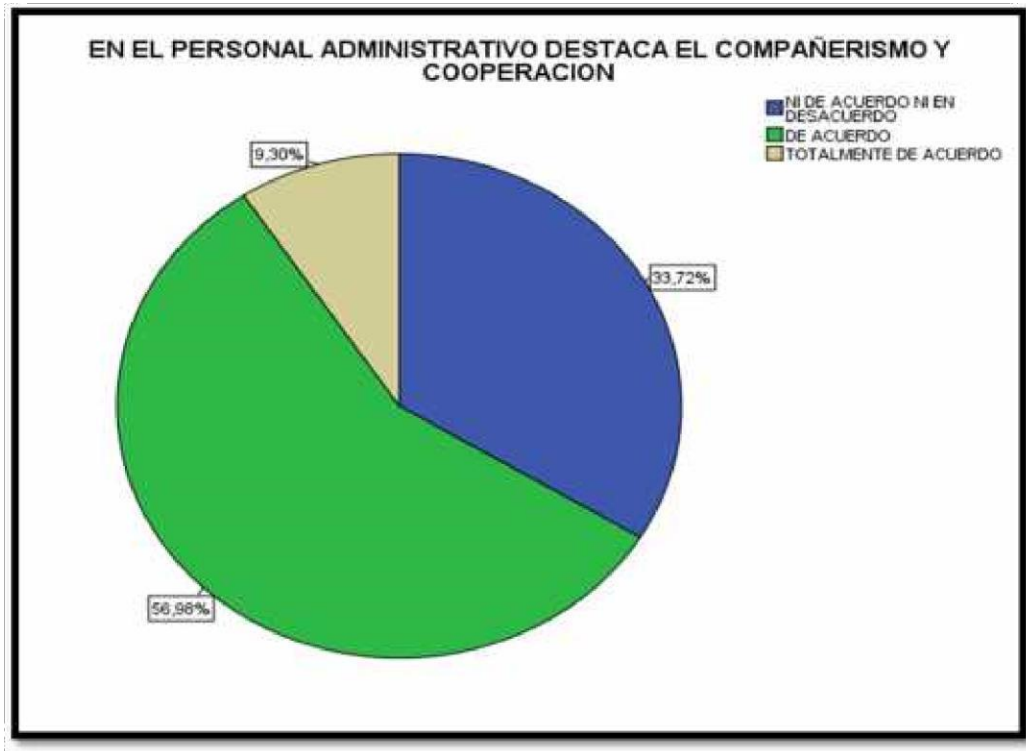
**CUADRO**

El 58,14 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el director de escuela interviene para dar solución, ante una situación no resuelta por el personal, el 36,05 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3,49 % está totalmente de acuerdo y el 1,16 % está en desacuerdo.

**N° 12 EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DESTACA EL  
COMPAÑERISMO Y COOPERACIÓN**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>29</b>	<b>33.72</b>
	<b>DE ACUERDO</b>	<b>49</b>	<b>56.98</b>
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>8</b>	<b>9.30</b>
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**CUADRO  
GRAFICO N° 12**



**INTERPRETACIÓN:**

El 56,96 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que en el personal administrativo destaca el compañerismo y cooperación, el 33,72 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 9,30 % está totalmente de acuerdo.

**N° 13**

**EXISTE PARTICIPACIÓN CONSTANTE DEL PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES (CULTURALES Y RECREACIONALES) QUE SE REALIZAN EN LA ESCUELA**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Valido</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	2	2.33
	<b>EN DESACUERDO</b>	10	11.63
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	22	25.58

**CUADRO**

<b>DE ACUERDO</b>	<b>47</b>	<b>54.65</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>5</b>	<b>5.81</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**GRAFICO N° 13**



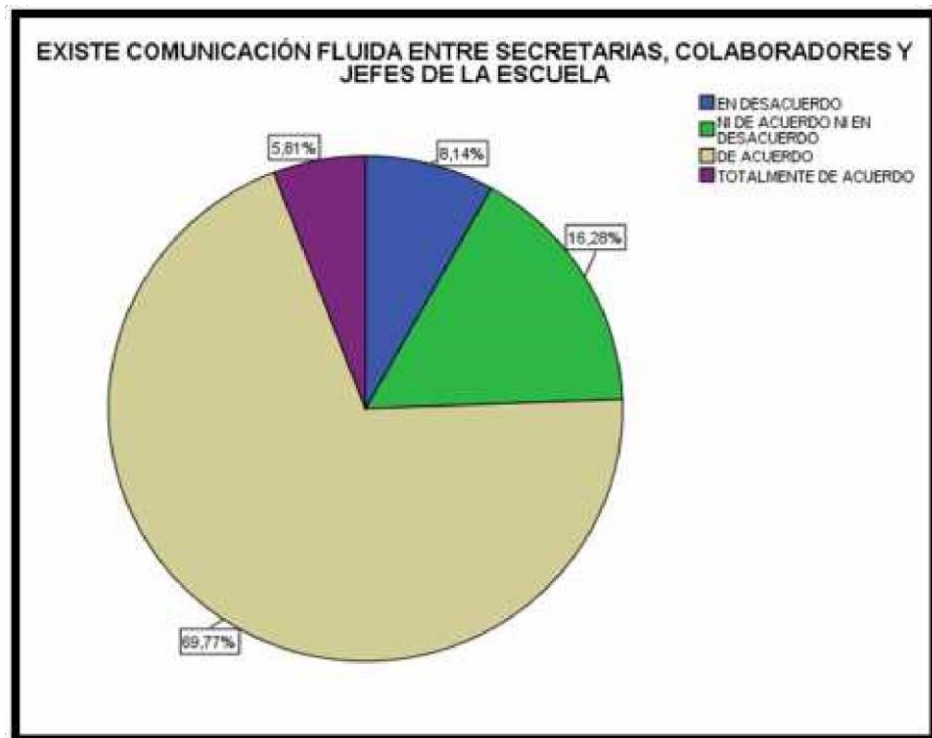
**INTERPRETACIÓN:**

El 54,65 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que existe participación constante del personal en las actividades que realiza la escuela, el 25,58 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11,63 % está en desacuerdo, 5,81 % está totalmente de acuerdo y 2,33 % está totalmente en desacuerdo.

**CUADRO  
N° 14  
EXISTE COMUNICACIÓN FLUIDA ENTRE LAS SECRETARIAS, COLABORADORES Y  
JEFES DE LA ESCUELA**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Valido</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	7	8.14
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	14	16.28
	<b>DE ACUERDO</b>	60	69.77
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	5	5.81
	<b>Total</b>	86	100.0

**GRAFICO N° 14**



**INTERPRETACIÓN:**

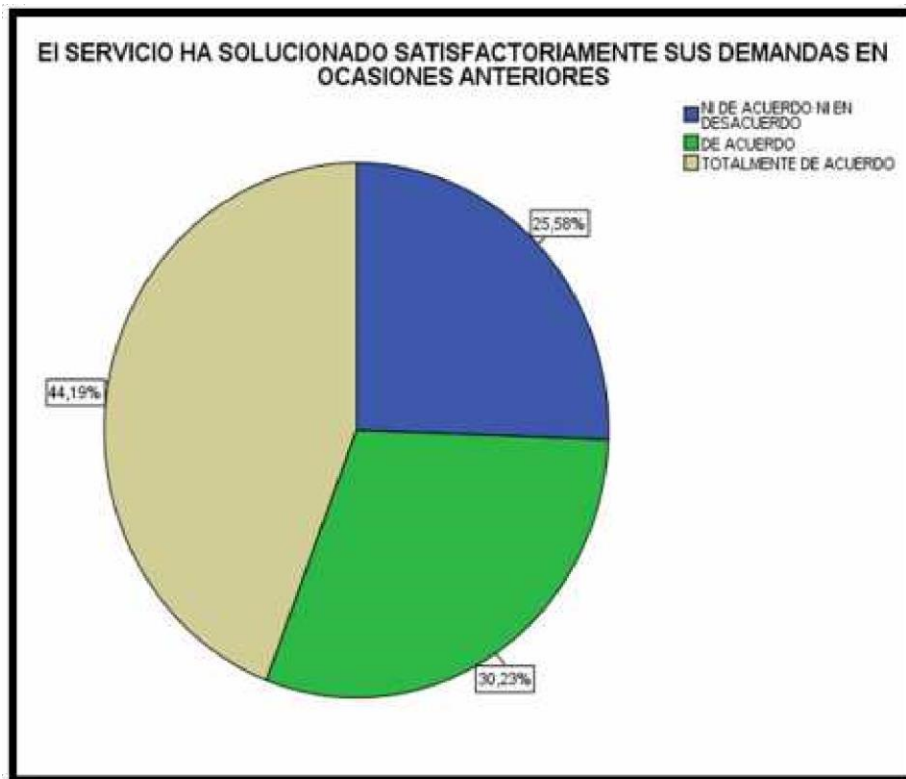
### CUADRO

El 69,77 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que existe comunicación fluida entre secretarías, colaboradores y jefes de la escuela, el 16,28 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,14 % está en desacuerdo y 5,81 % está totalmente de acuerdo.

#### N° 15 EL SERVICIO HA SOLUCIONADO SATISFACTORIAMENTE SUS DEMANDAS EN OCASIONES ANTERIORES

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	25.58
	DE ACUERDO	26	30.23
	TOTALMENTE DE ACUERDO	38	44.19
	Total	86	100.00

GRAFICO N° 15



## CUADRO

### **INTERPRETACIÓN:**

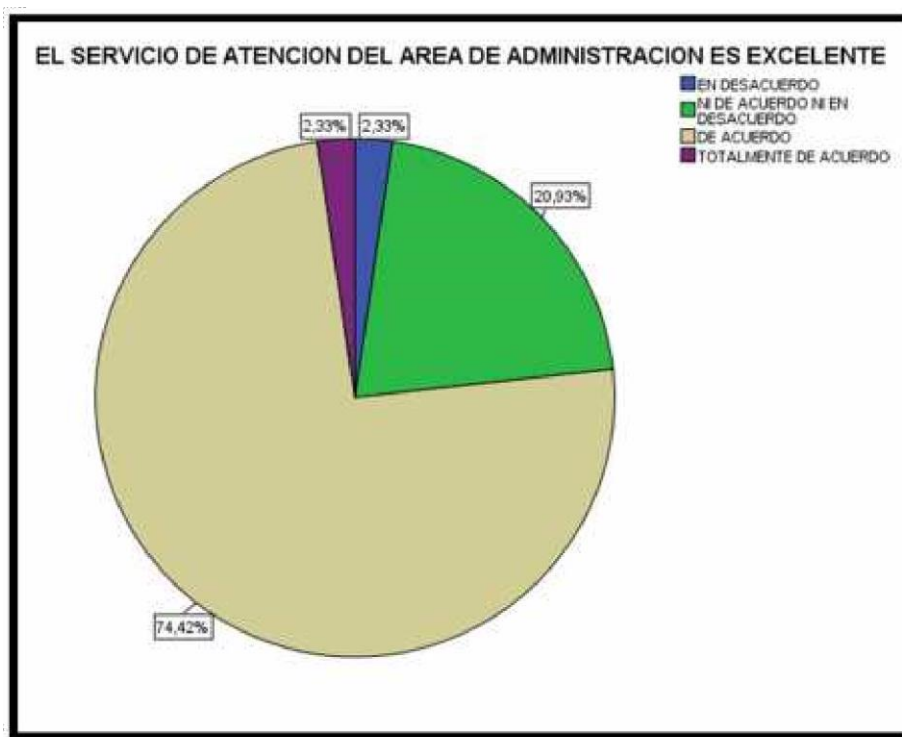
El 44,19 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está totalmente de acuerdo que el servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones anteriores, el 30,23 % está de acuerdo y 25,58 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

N° 16

#### **EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ES EXCELENTE**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>2</b>	<b>2.33</b>
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>18</b>	<b>20.93</b>
	<b>DE ACUERDO</b>	<b>64</b>	<b>74.42</b>
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>2</b>	<b>2.33</b>
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**CUADRO  
GRAFICO N° 16**



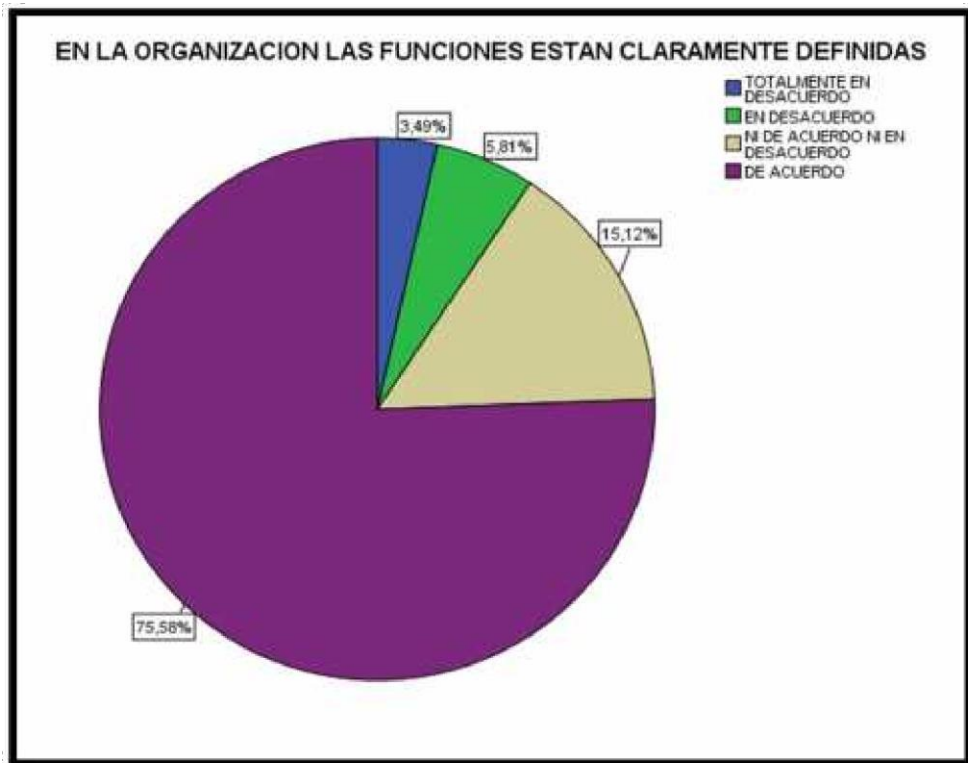
**INTERPRETACIÓN:**

El 74,42 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que el servicio de atención del área administrativa es excelente, el 20,93 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,33 % está en desacuerdo y 2,33 % está totalmente de acuerdo

**CUADRO N° 17**  
**EN LA ORGANIZACIÓN LAS FUNCIONES ESTÁN CLARAMENTE DEFINIDAS**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3.49
	EN DESACUERDO	5	5.81
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	15.12
	DE ACUERDO	65	75.58
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.00</b>

**GRAFICO N° 17**





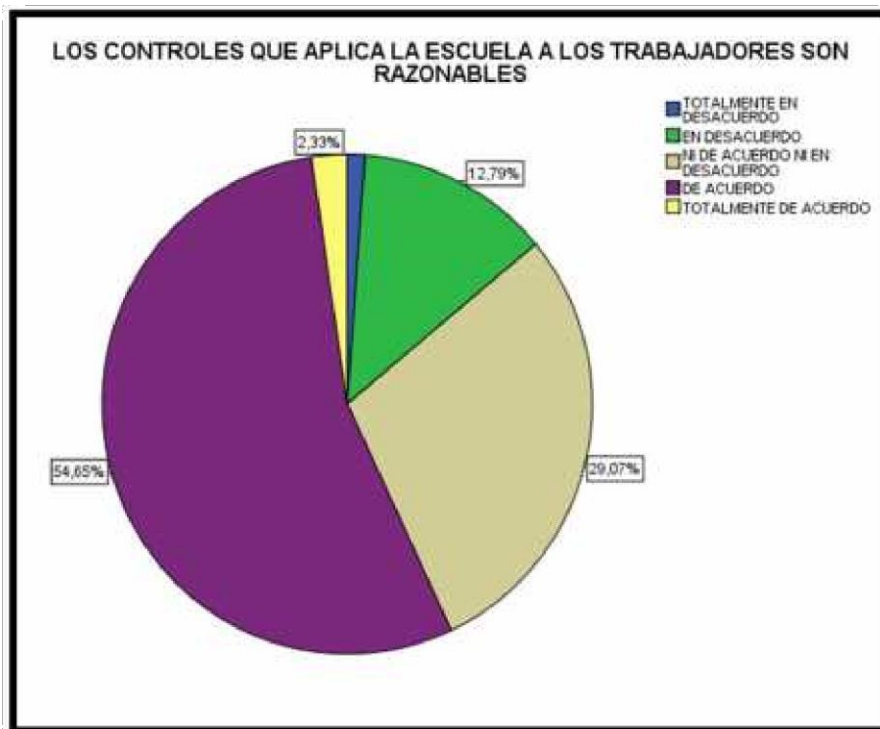
### **INTERPRETACIÓN:**

El 75,58 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que en la organización las funciones están claramente definidas, el 15,12 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,81 % está en desacuerdo y 3,49 % está totalmente en desacuerdo **CUADRO N° 18**

#### **LOS CONTROLES QUE APLICA LA ESCUELA A LOS TRABAJADORES SON RAZONABLES**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>1</b>	<b>1.16</b>
	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>11</b>	<b>12.79</b>
	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>25</b>	<b>29.07</b>
	<b>DE ACUERDO</b>	<b>47</b>	<b>54.65</b>
	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>2</b>	<b>2.33</b>
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.00</b>

GRAFICO N° 18



**INTERPRETACIÓN:**

El 54,65 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que los controles que aplica la escuela a los trabajadores son razonables, el 29,07 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,79 % está en desacuerdo y 2,33% está totalmente de acuerdo y 1,16 % está totalmente en desacuerdo.

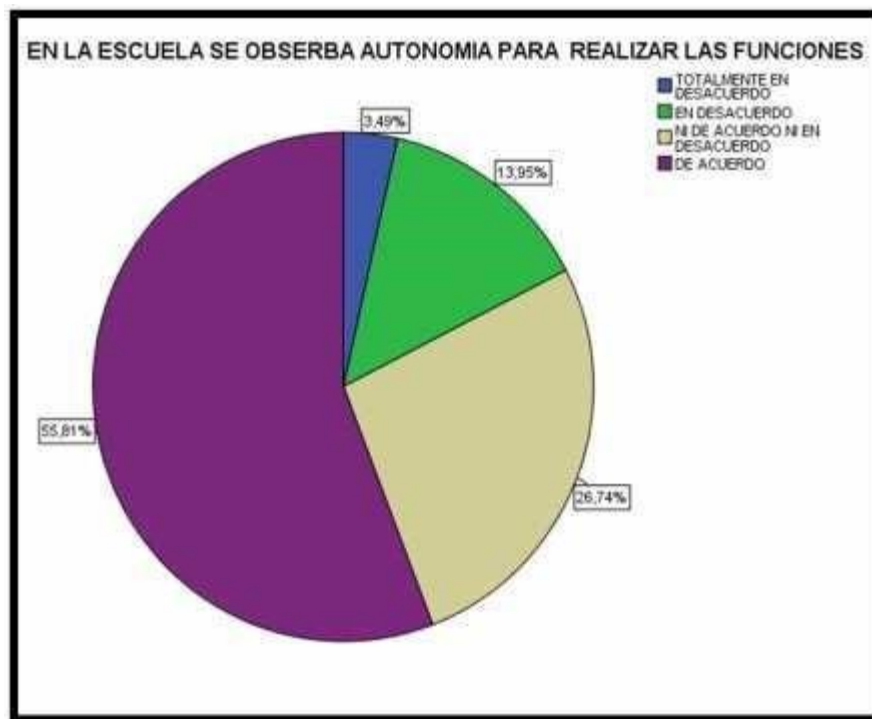
CUADRO N° 19

**EN LA ESCUELA SE OBSERVA AUTONOMIA PARA REALIZAR LAS FUNCIONES**

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3.49
	EN DESACUERDO	12	13.95

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	26.74
DE ACUERDO	48	55.81
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

**GRAFICO N° 19**



**INTERPRETACIÓN:**

El 55,81 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que en la escuela se observa autonomía para realizar las funciones, el 26,74 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,95 % está en desacuerdo y 3,49% está totalmente de acuerdo.

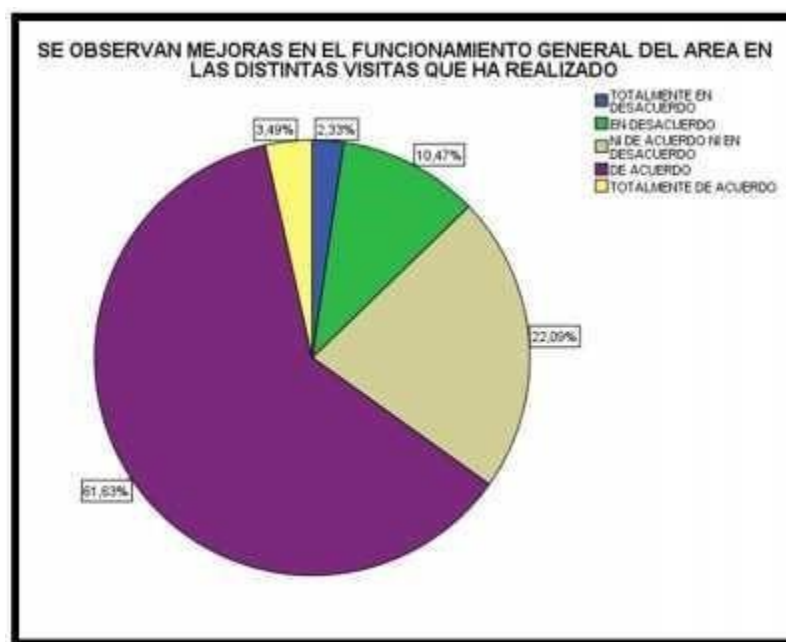
**CUADRO N° 20**

**SE OBSERVAN MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL AREA EN**

### LAS DISTINTAS VISITAS QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2.33
	EN DESACUERDO	9	10.47
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	22.09
	DE ACUERDO	53	61.63
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3.49
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

GRAFICO N° 20



### **INTERPRETACIÓN:**

El 61,63 % de los alumnos encuestados de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO - escuela de administración, está de acuerdo que hay mejoras en el funcionamiento general del área en las distintas visitas que ha realizado, el 22,09 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,47 % está en desacuerdo , 3,49% está totalmente de acuerdo y 2,33 % está totalmente en desacuerdo.

### **Variables consolidadas**



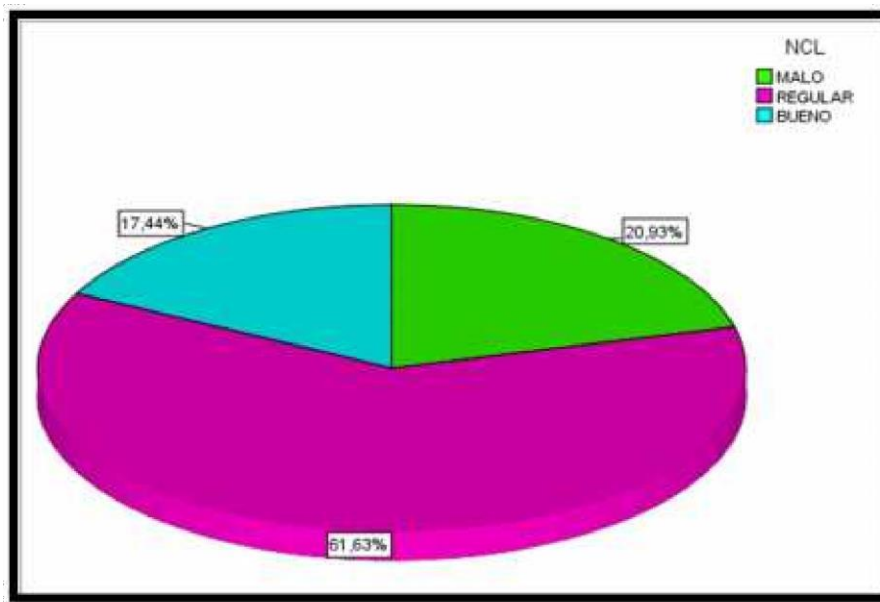
--	--	--	--

<b>Valido</b>	86	86
<b>Desaparecido</b>	0	0

**Nivel de clima laboral**

NCL	Frecuenc	Porcentaje
-----	----------	------------

<b>MALO</b>	18	20.93
<b>REGULAR</b>	53	61.63
<b>BUENO</b>	15	17.44
<b>Total</b>	86	100.0

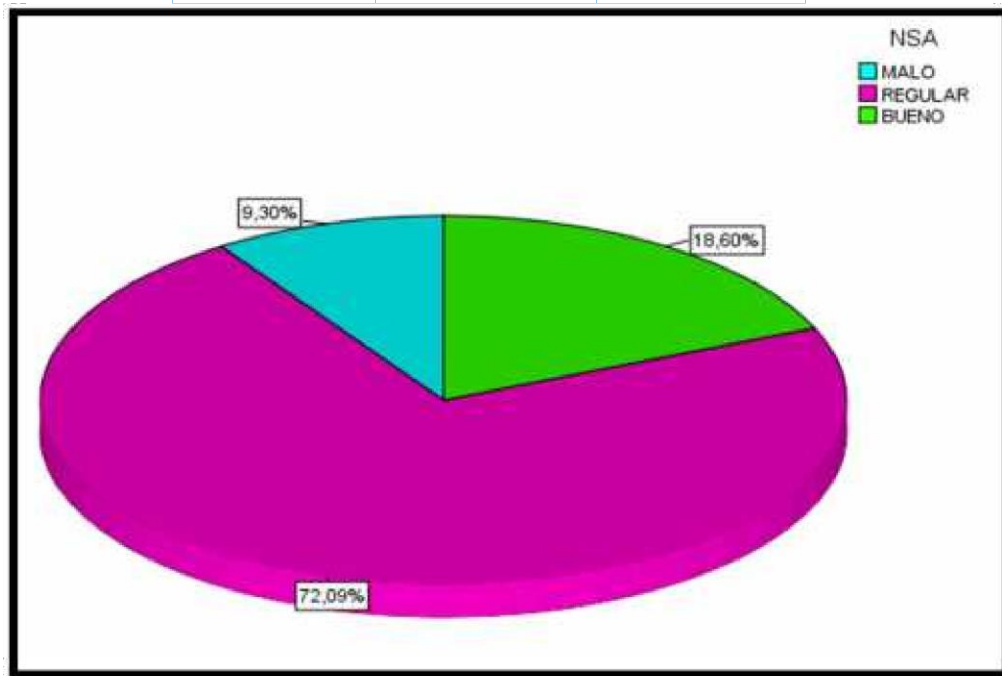


El nivel de clima laboral que se percibe en el personal administrativo de la escuela de administración es regular, se ha obtenido 61,63 % siendo así más de la mitad del total lo que se podría interpretar como que el clima no es el adecuado pero si aceptable. Los

estudiantes perciben un clima laboral regular en su mayoría porque consideran que el personal no cuenta con el material, información y equipo para que se pueda desarrollar sus labores y también porque perciben que no hay compañerismo y cooperación entre el personal.

### Nivel de servicio de atención

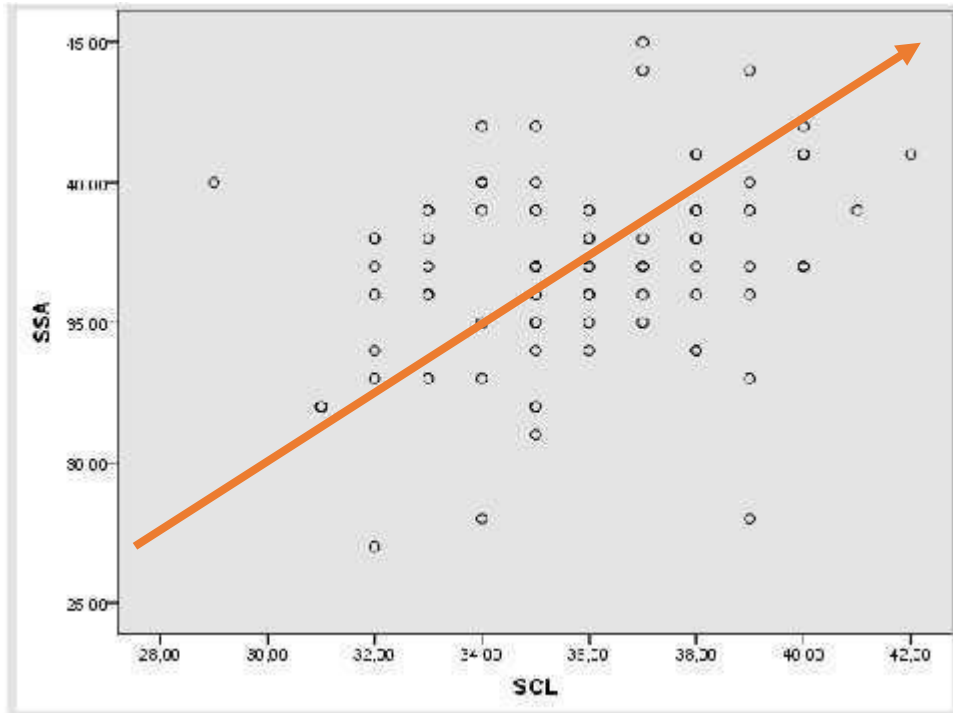
NSA	Frecuencia	Porcentaje
MALO	8	9.30
REGULAR	62	72.09
BUENO	16	18.60
Total	86	100.0



El nivel de servicio de atención que perciben los estudiantes de la escuela de administración es regular, se ha obtenido 72,09 % % siendo así más de la mitad del total lo que se podría interpretar como que el servicio de atención no es el adecuado pero si aceptable. Los

estudiantes consideran que no sienten empatía de parte del personal para con sus necesidades, también no manejan información completa cuando estos recurren a oficinas marcan estos dos aspectos en cuanto a las secretarias; sin embargo en cuanto al líder (director de escuela) reconocen su participación e intervención cuando se apoyarlos se trata, da salidas inmediatas a las necesidades de los alumnos.

**Coefficiente de correlación de Pearson**



Correlación			
		SCL	SSA
SCL	Pearson Correlación	1	,302**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	86	86
SSA	Pearson Correlación	,302**	1

	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	86	86
**. Correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)			

Según el coeficiente que obtuvimos en el diagrama de dispersión; podemos decir que existe una correlación positiva moderada a un 30.2 % entre las variables clima laboral y servicio de atención; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Con un valor de significancia de 0.005 la relación es altamente significativa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

□ En la investigación los estudiantes se refieren que las condiciones bajo las cuales los atienden son las adecuadas los ambientes están limpios, el personal correctamente vestido y aseado el lugar no representan riesgos para la salud de los trabajadores y de los estudiantes, esto es vital para un buen clima laboral ya que como explica Baguer (2012), el empleado tiene que regresar a su hogar después de la jornada de trabajo en las mismas condiciones de salud que entró al inicio. También es importante para el desarrollo normal de las actividades que la persona tenga buenas condiciones, se sienta seguro y agradable en su puesto de trabajo, por eso es de suma importancia el espacio de trabajo, la iluminación, la calefacción, la climatización, la ausencia de elementos nocivos para la salud, tales como, ruidos, humos, gases, entre otros. Todos estos aspectos son muy relevantes en cuanto a la salud de los trabajadores porque sin el cuidado necesario existe cierto riesgo de padecer diferentes enfermedades profesionales o tener accidentes lo cual afecta de



forma directa el desempeño de los colaboradores, un servicio mal dado afecta la satisfacción del cliente y un cliente insatisfecho afecta a la institución.

□Al continuar con la investigación se identifica el rol principal de los trabajadores del área es cumplir con las necesidades de los estudiantes dentro de las condiciones previamente pautadas. Es primordial que los colaboradores sepan que todos y cada uno de ellos son responsables de dar el servicio al estudiante ya que en algún momento y de diferente forma, todos tienen contacto con el mismo y éste demandará toda su atención así como un trato cordial y adecuado, mostrando empatía y disponibilidad con las necesidades de los estudiantes para que lleguen a satisfacer todas sus expectativas. Esto lleva a recordar que los clientes siempre tendrán expectativas que necesitan ser satisfechas y el resultado que se obtuvo es que los estudiantes están de acuerdo con el trato que se le da, con la disponibilidad y el tiempo que esperan para ser atendidos; el personal si cumple con la satisfacción de dichas expectativas ya que tienen todo lo que necesitan para hacerlo, sin duda toda institución que brinde un servicio debe estar preparada para esto ya que como refiere Pérez (2006), el cliente espera calidad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Así llegamos al punto que las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los trabajadores que los ofrecen, a esto se le denomina competencia técnica. Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece, a esto se le denomina habilidad interpersonal. Por lo que no está de más recalcar el conocimiento de los trabajadores sobre los productos y servicios que se ofrecen dentro de la institución, para que los clientes puedan tomar decisiones informadas sobre lo que adquieren y se vayan a casa

satisfechos no solo con el producto o servicio que se les brindó sino con la experiencia que tuvieron con el trato de calidad que puede ofrecer el personal, y el resultado que se obtuvo fue que los estudiantes están de acuerdo a un 55.8 % que el personal tiene un nivel de conocimiento adecuado del servicio, sin embargo el 36% muestra indiferencia, quiere decir que no está conforme con la información que se le ha alcanzado o no la obtuvo.

□Siguiendo con el estudio los estudiantes apreciaron que los colaboradores se sienten en libertad de hablar con su jefe cuando tienen alguna insatisfacción o apoyo, esto debido a la confianza que se les ha brindado y a que son comprensivos, este es un punto clave para el clima laboral ya que como indica Gan, (2007) quien cita a Daly, Falcione y Damhorst, identificaron cuatro dimensiones del clima de comunicación; el total de comunicación emitida y recibida por un individuo; la discrepancia entre la cantidad de comunicación necesaria perseguida y percibida y su implementación por parte de las fuentes emisoras, la oportunidad de las respuestas, el grado de discrepancia entre la información recibida y la percibida como necesaria por parte de los diferentes niveles de personal, en la medida en la que el clima laboral es el resultado de las interacciones entre individuos. Es importante que dentro de la institución se dé una comunicación no solo descendente sino también ascendente ya que de esta manera los colaboradores sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta y son importantes para la dirección no solo como trabajadores sino como seres intelectuales, de esta manera la dirección también puede obtener información que será útil sobre las oportunidades de mejora para la institución basándose en un punto de vista diferente.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Con respecto al primer objetivo el análisis del clima laboral mediante la aplicación del instrumento, considerando las dimensiones para el estudio, se obtuvo un nivel regular con un porcentaje de 61,63 %; es decir que los estudiantes perciben que en la institución hay un clima laboral cambiante, no es constante mantenerlo de manera positiva así como también de forma negativa.
- En cuanto al segundo objetivo calidad de atención, pudimos recolectar la información, que en la institución el nivel servicio es regular con un porcentaje de 72,09 %, el estudiante alega que siempre se atienden sus necesidades, por ello califica la atención y servicio como adecuado; por otro lado una deficiencia es la falta de empatía (secretaría) por eso recurren a director de escuela que da soluciones inmediatas, por lo que se puede percibir que no hay total libertad para toma decisiones. Como consecuencia de lo dicho anteriormente encontramos que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución.
- En cuanto al objetivo general existe una relación positiva moderada entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente a un 30.2 %. Con un valor de significancia de 0.005 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir hay relación altamente significativa entre las dos variables.

### Recomendaciones

- La institución debe tratar de crear un clima laboral favorable para que los miembros se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en cuenta la importancia de conocer las necesidades y expectativas que presenta cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan desenvolverse mejor en su puesto de trabajo.

- Capacitar al personal en temas de atención al cliente y de crecimiento personal para mantener satisfecho al empleado, logrando con ello la retención de éste y un mejor desempeño; que se verá reflejado en la satisfacción del cliente. Como consecuencia de ello la lealtad del cliente de tal manera que crecerán los ingresos en la institución.
- Realizar encuestas periódicas para saber las necesidades del cliente y grado de satisfacción.
- Que el servicio en la institución sea de calidad a partir de un buen clima laboral y tener un trato cordial entre los colaboradores para que este influya en el servicio al estudiante.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abanto, S. & Chumpitazi, M. (2013). Evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente en el área de admisión e informes según clientes externos de la universidad cesar vallejo S.A.C. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Baguer, A. (2001). Un timón en la tormenta: cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos. Madrid: Díaz de Santos.
- Baguer, Á. (2012). ¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa fé, Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Cuajimalpa, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Daniel, J. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote (tesis doctoral). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.

- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú
- Evia, I. (2011). Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente en la empresa Pasticel (tesis de pregrado). Universidad tecnológica de la Mixteca, Huajuapán de León, México.
- García e Ibarra (s/f). Diagnóstico de clima organizacional (tesis de pregrado). Universidad De Guanajuato, Guanajuato, México.
- Gan, F. (2007). Manual de recursos humanos. UOC.
- Hoffman, D., Bateson, J. (2012). Marketing de servicios: concepto, estrategias y casos. México, D.F: CENGAGE Learning, S.A.
- Pelaes, C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Salgado, J., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2) ,329-335.
- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E., Rojo, C. (2008). Las relaciones humanas en la empresa. Madrid, España: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Tschohl, J., Franzmeier, S. (1994). Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. Madrid, España: Diez de Santos S.A.
- Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. España: Ideaspropias.
- Guías de gestión de la pequeña empresa. La fórmula del servicio excelente.
- Recuperado de <http://books.google.com.pe/>

## VII. APÉNDICES Y ANEXOS

### INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y CLIMA LABORAL A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO - CHIMBOTE

Mediante la presente encuesta, queremos conocer su opinión acerca del servicio y clima laboral de la Universidad San Pedro de la ciudad de Chimbote.

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considere y que se presentan a continuación:

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

SEXO: F   M

EDAD:  16 – 24  25 – 33  34 – 42  
 43 – a más

CICLO: \_\_\_\_\_

ZONA DE UBICACIÓN:

CHIMBOTE

NUEVO CHIMBOTE

#### II. DATOS PARA EL ESTUDIO:

Los ambientes administrativos de la institución son cómodos

5) Totalmente de acuerdo    4) de acuerdo    3) ni de acuerdo ni en desacuerdo    2) en desacuerdo    1) totalmente en desacuerdo.

• La apariencia y vestimenta de los empleados de La institución es adecuada

5) Totalmente de acuerdo    4) de acuerdo    3) ni de acuerdo ni en desacuerdo    2) en desacuerdo    1) totalmente en desacuerdo.

• El trato de los empleados es agradable y adecuado.

5) Totalmente de acuerdo    4) de acuerdo    3) ni de acuerdo ni en desacuerdo    2) en desacuerdo    1) totalmente en desacuerdo.

- **El personal muestra empatía ante las necesidades de los estudiantes**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **La disponibilidad y atención del personal de oficina es bueno.**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **El tiempo que espera para ser atendido en los ambientes administrativos es razonable.**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **El nivel del conocimiento que posee el personal respecto al servicio en la universidad es el adecuado.**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **La información y/o el servicio brindado por el personal muestra utilidad y credibilidad.**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **El Director de escuela (líder) es idóneo para el cargo**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **Cuando una situación no es resuelta por el personal, interviene el director de escuela para dar solución.**  
5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- **En el personal administrativo destaca el compañerismo y cooperación.**

- 5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- Existe participación constante del personal en las actividades (culturales y recreacionales) que se realizan en la escuela

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- Existe comunicación fluida entre las secretarías, colaboradores y jefes de la escuela.

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- El Servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones anteriores.

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- El servicio de atención del área de administración es excelente

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- En la organización las funciones están claramente definidas

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- Los controles que aplica la escuela a los trabajadores son razonables.

5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- En la escuela cada uno elige cómo realizar sus funciones mostrando autonomía. 5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.
- Se observan mejoras en el funcionamiento general del área en las distintas visitas



**5) Totalmente de acuerdo 4) de acuerdo 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 2) en desacuerdo 1) totalmente en desacuerdo.**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS
<p>La relación del Clima laboral y la atención a los estudiantes de administración: Universidad San Pedro, 2017</p>	<p>¿Cuál es la relación del clima laboral y la atención a los estudiantes de la escuela de administración – USP-Chimbote 2017?</p>	<p>H1: Existe una relación significativa entre el clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro – Chimbote.                      H0: No existe una relación significativa entre el clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro – Chimbote.</p>	<p>Determinar la relación del clima laboral y el servicio de atención brindado a los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro, 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel del clima laboral de los trabajadores de la escuela de administración de la Universidad San Pedro, 2017.</li> <li>• Determinar el nivel de servicio de atención a los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, 2017.</li> </ul>

