



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA
DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA
BELLAVISTA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

MASIAS COVEÑAS, JENNY PAOLI (COD. ORCID: 0000-0001-5631-8526)

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERIANO ANTONIO (COD. ORCID: 0000-0001-9543-0828)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

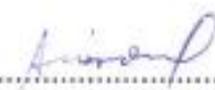
LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS cuyo título es: "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número), quince (letras).

Lugar y fecha, 28 de noviembre del 2018



Dr. Abraham Cardenas Saavedra

PRESIDENTE



Mg. Carlos Antonio Casma Zárate

SECRETARIO



Dr. Severiano Antonio Díaz Saucedo

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A Dios, por permitir haber llegado hasta aquí, por brindarme vida, salud y el don de la perseverancia para alcanzar mis objetivos.

A mi madre Juana Coveñas Silva, a mi padre Raúl Masias Camacho y a mi hermana Cinthia Masias Coveñas, por su inmenso amor incondicional que me brinda día a día y por cada sacrificio y esfuerzo que han hecho para mostrarme las bases de la responsabilidad y así lograr el cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores el Dr. Alva Roser, Cesar y al Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Por su asesoría y por brindarme su apoyo, conocimientos y experiencias para el correcto desarrollo de mi tesis.

A la empresa Saga Falabella,

Por su colaboración en la recolección de datos que se necesitaron para la elaboración de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jenny Paoli Masias Coveñas con DNI N° 70362530, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de octubre del 2018



Jenny Paoli Masias Coveñas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018”.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de licenciado en administración de empresas.

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación de los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.

Es en este marco situacional que se presenta esta investigación, teniendo por objetivo determinar la relación de los conflictos laborales y el servicio de excelencia, con la finalidad de conocer cómo están asociadas estas variables y evidenciar la necesidad de trabajar en búsqueda de la mejora del servicio al cliente. Este trabajo será un referente para posteriores estudios similares.

Jenny Paoli Masias Coveñas

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema Problema Principal	28
1.5. Justificación Del Estudio.....	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de Investigación.....	31
2.2. Variable y Operacionalización	33
2.3. Población, muestra y muestreo	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	52
4.1. Discusión por objetivos	52
4.2. Discusión por Metodología	52
4.3. Discusión por resultados	53
4.4. Discusión por conclusiones	54
V. CONCLUSIÓN.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	58
VIII. ANEXOS.....	61

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018, para ello se ha utilizado información científica tales como Mische con definición de los conflictos laborales y Kotler y Keller con sus apreciaciones acerca del servicio de excelencia. El método de la investigación de hipotético deductivo, con un diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada. La población del estudio fueron 85 trabajadores de la empresa Saga Falabella solo de la sede de Bellavista, con una muestra de tipo probabilístico de 70 trabajadores. Como instrumento se utilizó el cuestionario de tipo likert que estuvo compuesto de 20 preguntas de escala ordinal.

Finalmente se obtuvieron resultados que arrojaron que los conflictos laborales no se relacionan con el servicio de excelencia de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

Palabras Clave: Conflictos laborales, servicio de excelencia, jerarquía, estilos de trabajo, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between labor conflicts and the service of excellence of the employees of the company Saga Falabella - Bellavista, 2018, for which scientific information has been used such as Mische with definition of labor conflicts and Kotler and Keller with his appreciations about excellent service. The hypothetical deductive research method, with a non-experimental cross- section design, of applied type. The study population was 85 workers of the Saga Falabella company only from the Bellavista headquarters, with a probabilistic sample of 70 workers. As an instrument, the likert questionnaire was used, which consisted of 20 questions of ordinal scale.

Finally, results were obtained that showed that labor conflicts are not related to the service of excellence of the company Saga Falabella - Bellavista, 2018.

Keywords: Labor conflicts, service excellence, hierarchy, work styles, empathy, reliability, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El ser humano es diferente por naturaleza ya sea por su cultura, la forma de relacionarse con los demás, sus intereses, lo que cree que es bueno y lo que no, es decir sus valores, su ética, sus ideologías e incluso por sus necesidades, estas diferencias son notorias en nuestro día a día, mucho más aun en los centros laborales, donde las personas tienen a luchar por algún objetivo ya sea personal o en conjunto, lo que hace que sean competitivos, con el fin de lograr sus objetivos personales o aquellos que la empresa le deja a cargo.

Muchas veces las diferencias personales de los trabajadores pueden servir de gran apoyo para la organización ya que se convive con diferentes ideas, formas de trabajo, culturas que pueden ayudar a ser una empresa más organizada y competitiva, sin embargo, estas diferencias también pueden jugar en contra como un obstáculo para una mejora los procesos internos de la organización.

Aunque es normal que en el ámbito laboral existan diferencias entre los trabajadores, se debe de tener en cuenta que estas diferencias pueden llegar a generar desacuerdos e inconformidades dando inicio a un conflicto dentro de la organización donde incluso puede llegar a verse reflejado en el servicio dirigido a los clientes como es el caso del área de ventas.

Por lo tanto, los conflictos en una organización es algo normal ya que se generan a raíz de la convivencia del día a día, sin embargo, es indispensable que cada organización esté preparada para su notable aparición, con el manejo adecuado de comprender y valorar las diferencias de cada uno de sus miembros para un mejor desarrollo en las actividades y no como un obstáculo de las mismas, deteriorando la clase servicio que se ofrece.

1.1.1. En el contexto internacional

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2017), presenta un análisis de conflictos y condiciones de trabajo en el cual indica las características que influyen al conflicto laboral desde la perspectiva de su origen y de sus consecuencias, así mismo, detalla que las condiciones de trabajo influyen siempre de manera directa o indirecta en una situación de conflicto. Por otro lado, explica que las consecuencias que pueden traer estos conflictos son de alto riesgo por su repercusión negativa en la organización, ya que esto

puede producir tensiones emocionales e insatisfacción en el trabajo, lo que significa tener una menor productividad, casos de absentismo y rotación.

El periódico Mundo (2016) indica que existen estudios recientes realizados por Universia donde se reflejó que el 88% de las empresas no reaccionan ante una situación de conflicto entre sus trabajadores, generando un efecto negativo en los trabajadores, es decir deteriora el ambiente laboral e incluso los resultados tendrían otra dirección diferente a los objetivos. Para ello, se recomienda que en las organizaciones se creen órganos formales de resolución de conflictos en todas las empresas generalmente en las de mayor tamaño.

1.1.2. En el contexto Nacional

Hoy en día, las empresas peruanas, sea cual sea el tamaño de ellas, se encuentran en la lucha por mejorar el clima laboral y mantener un ambiente armonioso para sus trabajadores ya que son conscientes que esto los llevará a mejores resultados ante la competencia y de no preocuparse por esos conflictos podrían repercutir en los resultados de la organización.

Sin embargo, según el diario Gestión (2014) da a conocer que mediante la encuesta formulada por Aptitus, indicó que más de la mitad de los trabajadores encuestados informaron haber tenido problemas laborales, siendo el 53.7% de trabajadores que por lo menos una vez han estado involucrados en un conflicto con sus compañeros de trabajo, por otro lado el 40% indicó que los jefes directos son los que deben hacerse cargo de resolver el conflicto, mientras que el 51% resalto que son los mismos trabajadores quienes deben buscar la solución.

Toyama (2016) expresa que existen conflictos laborales legales derivados de la empresa como los pagos de CTS, pagos de gratificaciones entre otras, así como existen los conflictos que se dan dentro de la empresa con los trabajadores por ejemplo la aprobación de un proyecto o trabajadores que aprueban o desaprueban las políticas de la empresa. De esta forma asegura que el valor más importante de la empresa es la gestión humana, y para ello, recomienda colocar al recurso humano como el área más relevante de la organización ya que eso ayudara a tener un personal más feliz y con menos quejas.

1.1.3. En el contexto Local

Saga Falabella S.A. es una de las empresas más importante en el sector retail, dedicada a la comercialización de productos en sus diferentes áreas especializadas como prendas de vestir, artículos de belleza, línea blanca, juguetería, artículos para el hogar, entre otras. Saga Falabella cuenta con 26 tiendas a nivel nacional, la sede principal se está ubicada en Av. Paseo de la República 3220, San Isidro 1504.

La presente investigación se llevará a cabo en una de sus últimas tiendas, ubicada en el Mall Aventura Plaza, con dirección: Av. Oscar R. Benavides 3866, Bellavista 07011.

La empresa cuenta con una política de servicio de excelencia el cual está diseñado en 6 pasos donde se busca sobrepasar las expectativas de los clientes mediante la atención personalizada. Este protocolo tiene frases como: “Buenas Días, Buenas tardes, Buenas Noches”, “Aviseme si lo puedo atender”, “Si desea puede utilizar esta bolsa” (Bolsa utilizada para llevar los productos dentro de tienda), el acompañamiento en caso el cliente desee saber dónde se encuentra una área determinada, ofrecer los productos adicionales a lo que está llevando, y finalmente la despedida: “Gracias por su visita” (en caso de que el cliente se retire sin haber comprado algún producto) / ”Gracias por su comprar” (en caso que el cliente haya adquirido algún producto).

Saga Falabella está dividido en áreas como: ventas, plataforma, probadores, prevención, cajas, entre otras. De las cuales se escogió el área de ventas para ser observada, por sus notables conflictos que se han surgido durante los últimos tiempos.

Cada área de ventas está a cargo de un jefe de área cuya función es liderar el equipo para alcanzar las metas propuestas por la organización tales como el cumplimiento de una cuota mensual, la eficaz ejecución de las actividades planeadas, así como también el cumplimiento del protocolo de servicio de excelencia para los clientes y trabajar en las relaciones interpersonales de los colaboradores con fin de tener como consecuencia un excelente clima laboral.

Sin embargo, en cada área de ventas suelen haber incomodidades entre algunos de los trabajadores, ya que existe una serie de diferencias entre ellos por querer ocupar un

mejor puesto dentro área o por sentir que unos trabajan más que otros. Originando un ambiente de trabajo tenso ya que los colaboradores han optado por trabajar con aquellos que estén de acuerdo con sus opiniones generando una división dentro del área.

En efecto, es notorio cuando el clima laboral se deteriora cada vez que hay alguna incomodidad entre ellos, lo cual no es adecuado para la organización puesto que durante el periodo de las evaluaciones se detectó que en su mayoría no estaban cumpliendo con el servicio de excelencia teniendo bajos indicadores que califican la atención directa y personalizada a los clientes.

De acuerdo a lo explicado sobre la problemática de la empresa Saga Falabella de Bellavista especialmente en el área de ventas se generan conflictos laborales que están afectando el rendimiento del trabajador, así como el servicio que se ofrece a los clientes. Para ello, se recomienda que el jefe de área debe detectar estos conflictos a tiempo para evitar los resultados negativos en las evaluaciones realizadas por el departamento de evaluación y desarrollo del personal.

De no ser así es probable que los enfrentamientos se generen más seguido y sea cada vez más fuerte y difícil de solucionar, lo que puede generar un mal ánimo para la atención a los clientes y la pérdida de ventas del área y seguramente no se llegara al objetivo de la cuota mensual. Es por ello que se están realizando técnicas como talleres, encuestas y dinámicas para investigar las causas que originan las incomodidades de los integrantes. Con el objetivo de plantear alternativas de solución que brindar un servicio de excelencia.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

González, (2017) en su tesis de diseño no Experimental, de tipo transversal, planteo como objetivo principal la descripción de los conflictos históricos en la Gran Minería de Chile y los actores mediadores involucrados. Así mismo, la identificación y la propuesta de nuevas dinámicas en su análisis estratégico – histórico. Para la ejecución de dicho objetivo se formularon los objetivos secundarios, tales como: Describir las transformaciones económicas, productivas y sociales de los diferentes actores de la Gran Minería a lo largo de la historia, en particular de los dos últimos siglos. Analizar e identificar, a partir de la historiografía, las diversas causas y consecuencias de las situaciones problemáticas entre

trabajadores y empresarios. Proponer nuevas dinámicas resolutorias en los conflictos analizados. Y obteniendo las siguientes conclusiones:

- Existe una sistematización histórica de todos los modos de conflictos, por la firmeza que se tiene en el imaginario colectivo de los implicados en los conflictos actuales. Así mismo, una perspectiva multifactorial para el entendimiento y el manejo de los conflictos resulta de estratégico que da valor a la empresa, lo que permite acercarse integralmente al conflicto sin apartar a los actores de relevancia, directa o indirecta, lo que ha sido demostrada.
- Desde lo histórico-económico, la explotación colonial, el modo capitalista autoritario de producción y el enfoque neoliberal unilateral con el Estado debilitado se muestran como provocadores de los conflictos, mucho más por la desigualdad de las situaciones del empresario y el trabajador.
- Se reconoce el valor de transparencia que los medios de comunicación, en particular toda red social, alcanzan para que los conflictos se generen de un modo más controlado e informado, en “vigilancia social” que contribuye a la democratización de las decisiones.

Mejías, Calderón y Contreras, (2016) presentaron la tesis sustentada en la Universidad del Bío-Bío, el diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo. Teniendo con principal objetivo: detectar las oportunidades de mejora de la gerencia, para evaluar la calidad de servicio en un grupo farmacéutico en Venezuela, que utiliza la modalidad de autoservicio.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados que presenta la investigación son actos para ser utilizados por empresas farmacéuticas para el planteamiento de planes de acción que busquen una mejora en su desempeño. Los resultados obtenidos en la investigación, sirven de referencia para la evaluación cuantitativa, y enriquecer el Análisis del entorno, como es la Matriz DOFA.
- Para investigaciones posteriores se recomienda la ampliación de los análisis estadísticos con los modelos de ecuaciones estructurales para tener un mejor respaldo de los resultados, continuando con las investigaciones semejantes a la presente.

Armada, (2015) abarca los siguientes objetivos: precisar el grado de la actual satisfacción del cliente con las actividades, así como los servicios municipales deportivos del Ayuntamiento de Cartagena. Por otro lado, se busca el análisis a largo plazo sobre la evolución de la satisfacción en el Servicio Municipal de Deportes de Cartagena. El caso práctico sobre gestión orientada a la calidad, que pueda servir como ayuda para el benchmarking de los siguientes gestores deportivos públicos.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los valores referidos a la calidad del personal han sido altos, por lo que se puede concluir que, de todas las variables estudiadas, el estado con el cual los usuarios se encuentran más encantados es con la capacidad y preparación de los monitores para enseñar, sin diferenciar ya sea por el género, edad o profesión.
- Todo el personal de la organización en el 2015 ha sido valorado mucho mejor que años anteriores, aunque que la opinión sobre la dirección no ha sido la misma esto se ha dado a raíz de la ampliación del parque con distancias significativas de las oficinas centrales y el lugar del municipio y se ha observado un incremento del número de usuarios, lo que ha generado dificultar una relación directa con el usuario.

Según Sylva, (2014), en su tesis realizada en la universidad pontificia católica del ecuador. En la que planteo como principal objetivo la elaboración del modelo de manejo sobre los conflictos organizacionales de Jardines Piaveri y un plan de aplicación del modelo para prevenir situaciones que obstaculizan la gestión y afectan al clima laboral.

Así mismo la presente, mantuvo objetivos específicos tales como: Identificar las necesidades sobre la dirección de conflictos de la empresa Jardines Piaveri para que el modelo a ser diseñado brinde una respuesta efectiva. A la vez el identificar los diversos modelos de manejo de conflictos aplicables en la organización en estudio, por último, se busca diseñar los componentes para el modelo de manejo de conflictos organizacionales, los mecanismos de aplicación, su cronograma y presupuesto. Se emplearon elementos de investigación cualitativa y cuantitativa Mediante esta investigación Sylva llegó a las siguientes conclusiones:

- Toda organización o empresa por estar conformada por seres humanos es susceptible de convertirse en un espacio en el que se presentan conflictos interpersonales e

intergrupales, sean o no estrictamente laborales, con efectos negativos en su nivel de productividad y en el clima laboral, que incluye alta rotación y deserción del personal. La empresa Jardines Piaveri ha estado expuesta a las dificultades descritas anteriormente.

- Ha sido importante desarrollar y plantear un ejemplar de prevención y dirección de los conflictos específicos para Jardines Piaveri, y si se lo adopta de manera oficial y funciona articuladamente ofrecerá respuestas oportunas a las situaciones derivadas de su realidad, porque es bastante flexible para adaptarse a los diferentes cambios que fueran necesarios.
- Las ventajas del modelo se relacionan con elementos de objetividad y transparencia mediante la disposición al diálogo y se logran compromisos que impactan favorablemente en términos de eficacia y eficiencia.

Escandón, (2012) elabora una tesis con un diseño propositiva-descriptiva y un objetivo general de la preparación de un manual de la excelencia del servicio dirigido al sector de la industria alimenticia, los objetivos específicos están dirigidos a brindar un gremio de la industria un manual que les permita conocer estrategias de servicio al cliente de tal manera que pueda ofrecer una atención de calidad. Así mismo el diseño de normas estandarizadas para la atención al cliente y que todos los proveedores del servicio puedan brindar una atención diferenciada y por último elaborar guías sencillas y prácticas de servicio al cliente.

El estudio tuvo como conclusiones:

- Los negocios que valoren la atención al cliente y estén dispuestos a brindar un servicio diferenciado de los demás, entonces para estas empresas se les será fácil ingresar al mercado y posicionar su producto dando lugar que el cliente nos prefiera en tan poco tiempo.
- La construcción de un manual propuesto por el autor, ayudara a que las cadenas gastronómicas a ser valorados y reconocidos por los diferentes clientes.
- Las empresas deberán coger con referencia un manual adaptándolo a sus necesidades y su entorno laboral.

1.2.2. Nacionales

Rojas, (2016), presento la investigación de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental y transversal. Con un objetivo principal, la determinación de la relación existente entre conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la Agrupación Técnica Automotriz IRH SAC en Chiclayo. Consiguiente a ellos tiene objetivos específicos tales como: Determinar el conflicto laboral en Agrupación Técnica Automotriz IRH SAC ubicada en Chiclayo. Examinar el desempeño laboral en Agrupación Técnica Automotriz IRH SAC en Chiclayo. Por último, la propuesta estratégica del manejo de las problemáticas para mejorar el desempeño de los trabajadores. Llegando a las conclusiones siguientes:

- Se comprobó la relación existente entre conflicto y desempeño laboral, así lo indico el coeficiente de correlación de Pearson que arrojó 0,738 lo que significa que hay un alto nivel de correlación entre ambas variables que es estudian.
- Los superiores de la empresa Ata-Irh SAC, no toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por ende se destapan los conflictos laborales y este conlleva a un mal desempeño de parte de los colaboradores que no cumplen su trabajo de forma eficiente y suelen permanecer desmotivados y se pierde la comunicación entre los trabajadores.

Coronel, (2016) presenta en su tesis con el objetivo de diagnosticar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut ubicado en Mega plaza-lima 2016. Sus objetivos específicos es analizar la calidad del servicio en el Restaurant. Determinar la satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut ubicado en Mega plaza-Lima. E investigar la influencia entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut ubicado en Mega plaza- Lima en el año 2016.

La investigación es de tipo correlacional, con diseño no experimental – transversal; no experimental. Al terminar, llego a las siguientes conclusiones:

- En la encuesta que se realizó a los clientes de la empresa se obtuvo que, de 255 encuestados, 157 afirmaron que el producto que se vende en este restaurante es por la buena calidad y no por el servicio que ofrecen. De la misma manera 175 manifestaron su insatisfacción en el servicio.
- Para ello se recomienda que se debe hacer estudios continuamente relacionados a la satisfacción del cliente de manera que se implemente mejoras en el servicio que

ofrecen.

Torres, (2016) presentó su tesis Con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito el Porvenir 2016.

Dicho estudio es de tipo descriptivo y un diseño no experimental; y terminó concluyendo lo siguiente:

- Los conflictos laborales es consecuencia por lo general de la poca comunicación que tienen entre ellos, así mismo por la falta de empatía o interés de los líderes del equipo, durante la investigación se observó que solo muestran el 17% de interés ante los conflictos laborales.
- Existe una correlación negativa entre conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en la Mypes familiares del Distrito El Porvenir.

Panduro, (2016) en su tesis presentada tiene como objetivo principal, determinar el respaldo del protocolo de Servicio de Excelencia de la fuerza de ventas en la satisfacción de los clientes de Saga Falabella Trujillo 2016. Así mismo los objetivos específicos hacen referencia a la evaluar el impacto del protocolo como una práctica comercial en el equipo de ventas. Identificar el nivel de satisfacción de los clientes como resultado de la aplicación del protocolo de Servicio de Excelencia. Y para terminar una propuesta de comunicación para conseguir la sostenibilidad del servicio de excelencia.

Esta investigación se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa, de tipo explicativa, no experimental de tiempo transversal, y se llegó a las siguientes conclusiones:

- El protocolo de atención al cliente tiene relación con la satisfacción de los mismos e incluso los clientes reconocen las prácticas de los empleados con lo que están trabajando.
- Las empresas que tienen un protocolo de atención al cliente tienen mayores clientes que una empresa que no lo tiene, es por ello que Saga Falabella implementa su protocolo como un ejemplo a seguir.

En la investigación de Carcausto, (2016), sostuvo como principal objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el hotel Sakura de la

ciudad de Juliaca en el 2016. Y objetivos específicos como: definir la relación entre calidad de servicio y la confiabilidad en el hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016, determinar la relación de la calidad de servicio y la validez en el hotel Sakura, por último, determinar la relación de la calidad de servicio y lealtad en el hotel Sakura de la ciudad de Juliaca, 2016.

El estudio correspondió a un diseño transeccional o transversal de tipo no experimental, llegando a las conclusiones:

- Existe relación entre “calidad de servicio” y “satisfacción de cliente” puesto que, el valor del coeficiente de correlación entre las variables es de $R=0.772$, lo que indica que los clientes del hotel están satisfechos con el servicio brindado.
- Se hayo una relación moderadamente positiva entre sus indicadores de sus dimensiones tales como la confiabilidad, la validez y la lealtad, ya que la relación de las variable y dimensiones es más baja en comparación a las anteriores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Conflicto laboral

Mische indica que los conflictos son generados cuando un miembro de la organización:

Desea lograr sus objetivos, y estos están unidos con los demás entonces refiere a los esfuerzos de ésta. Los conflictos no solo son desacuerdos entre los trabajadores, sino que también establecen una interferencia deliberada, activa o pasiva, para lograr el bloqueo de los intentos de la otra parte por lograr lo que desea. (2001, p. 237- 238).

Así mismo castillo da a conocer su definición acerca de los conflictos laborales:

Los conflictos laborales tienen expresiones como una queja o reclamo, la persona que presenta mucho reclamo es aquella que siente que un directivo o superior están afectando sus intereses. Los conflictos son considerados como una situación en las que las partes poseen intereses o criterios antagónicos” (2006, p.330)

1.3.1.1. Tipos de conflictos

La organización internacional del trabajo (2013) nos muestra los tipos de conflictos tales como:

Un conflicto individual

Este tipo de conflicto es generado entre un empleado y el empleador. Aunque también se considera en este grupo a los conflictos entre varios empleados y su empleador, siempre que los trabajadores actúen de forma individual y no como grupo.

Un conflicto colectivo

Son aquellos que se dan entre varios empleados con objetivos iguales y van juntos contra su empleador.

Un conflicto de derechos

Este conflicto se da por un reclamo de parte de los empleados al creer que la empresa no respeta sus derechos, ya sea por el salario, por tiempo extra de trabajo, vacaciones, es decir, los derechos según ley.

Un conflicto sobre intereses

Se dan cuando se crean nuevos derechos y obligaciones dentro de la organización, en estos casos la negociación con el colaborador termina siendo un fracaso sin llegar a un acuerdo sobre las condiciones de empleo a futuro

1.3.1.2. Tipos de conflictos laborales

La escuela de administración pública (2008, p.20) publico los tipos de conflictos laborales los cuales presentamos a continuación:

Conflicto de un sujeto con sus iguales

Son aquellos conflictos que se dan entre trabajadores y otro de su mismo rango. Los motivos en su mayoría son las diferencias salariales, por el querer tener un puesto superior o por una competencia de recursos en el momento de ejercer su trabajo.

Conflicto de un sujeto con su superior inmediato

Por lo general suelen darse cuando la persona con cargo superior abusa de su poder, los trabajadores tienen opiniones y criterios distintos así mismo, se da cuando existe mucho control e imposición en el trabajo.

Conflicto del supervisor con los subordinados

Aquellos conflictos aparecen cuando los empleados no han cumplido con lo que su jefe se le ha indicado, con lo que el jefe inmediato les ordeno, se da con mucha más razón, cuando hay una falta de respeto de parte de los implicados debe existir comunicación para poder resolverlos.

Conflicto con la organización en general

Se generan cuando la organización no reconoce el tiempo de trabajo extra de los trabajadores y se dan con fuerza cuando la empresa no toma en cuenta sus opiniones, motivaciones e intereses.

1.3.1.3. Causas de los conflictos laborales

Chiavenato (1999, p.59) destaca tres causas por lo que se generan los conflictos:

- Las diferencias por actividades. Cuando sus objetivos e intereses son diferentes e incluso antagónicos pueden llegar a provocar conflictos.
- Cuando los recursos son compartidos. La incidencia de un grupo será en perjuicio de otro grupo, cuando los recursos son escasos para una de las partes
- Las actividades interdependientes. Los conflictos se dan cuando las tareas dentro del trabajo dependen uno de otros ya sea individuales o grupales.

1.3.1.4. Consecuencias de los conflictos laborales

Caicedo (2015, p.9) menciona que las consecuencias de los conflictos laborales pueden ser bien positivas, pero a la vez negativas:

Consecuencias positivas

Abre las puertas al cambio a mejorar después de lo sucedido y buscar soluciones anticipadas a otros posibles conflictos. De igual manera, en la determinación de la solución del conflicto se da entre el equipo y la integración y cooperación.

Consecuencias negativas

Cuando hay conflictos es difícil llegar a tomar una decisión, ya que no se tiene el manejo de nuestras emociones, y corremos el riesgo que se tome una decisión apresurada.

Lo que conlleva a que nuestra productividad disminuya.

1.3.1.5. Etapas del Conflicto Laboral en las Empresas

Según Robbins y Judge, (2009) los conflictos laborales cuentan de 5 etapas que se detallan a continuación:

Etapa 1, la oposición potencial o incompatibilidad

En esta aparecen indicadores que gracias a ellos se generan el conflicto laboral.

Etapa 2, cognición y personalización

Después de la primera etapa donde se acepta a una persona, en esta etapa se definen las causas del conflicto.

Etapa 3, intenciones

Son decisiones que nos indica la forma de actuar para inferir lo que la otra parte pretende y así saber responder a su comportamiento.

Etapa 4, comportamientos

La cuarta etapa hace referencia a las acciones y reacciones de las personas que conforman el conflicto. Por lo general, los comportamientos de ambas partes intentan implementar sus intenciones cada quien con estímulos diferentes.

Etapa 5, resultados

- Resultados funcionales: son respuesta de los conflictos constructivos es decir se da la mejora en el equipo de trabajo como la creatividad de los integrantes, el interés y la capacidad de resolver conflictos mediante una autoevaluación para dirigirnos al cambio.

- Resultados disfuncionales: son consecuencias de supervivencia no deseadas por la organización, así como la falta de comunicación, disminuye la cooperación del equipo y malas relaciones entre colaboradores.

1.3.1.6. Resolución de conflictos

Para la resolución de conflictos Thomas (1976) y Rahim y bonoma (1979), citado por Vera (2004) resaltan algunos puntos como los siguientes:

Negociación

Es el método para lograr la solución donde las partes del conflicto presentan sus soluciones y se escoge por las condiciones de ambas partes. Como lo considera Ertel (2008), diciendo que “La negociación es un medio en el cual, todos los integrantes de la organización pueden buscar soluciones de una manera en conjunta” (p.67).

Mediación

Se da en la negociación cuando una tercera persona participa de ella, con el poder de brindar alternativas de solución ante los conflictos presentados, estas propuestas podrían ser tomadas por las partes involucradas.

Según Chiavenato (2009), considera que “en la negociación no debería existir una parte ganadora porque entonces la otra parte sería la perdedora, lo importante es darles valor a ambas partes” (p.63).

Arbitraje

Esta una alternativa donde los implicados del conflicto disputan frente a un tercero quien será neutral para dar el veredicto final. El arbitraje es el método más conocido y usado en su mayoría.

Juicio

Es un procedimiento formal y en este caso es el juez quien da el resultado final que debe ser acatada por los involucrados. Esta negociación siempre uno va a perder y el otro ganará ya que la sentencia será a favor de uno y en contra del otro.

1.3.2. Dimensiones de la variable 1: Conflictos laborales

1.3.2.1. Jerarquía

El v foro istas de salud laboral sustenta lo siguiente:

Los equipos de trabajo deberían desarrollarse en el modelo horizontal que se apoya en que los trabajos deben ser realizados por grupos operativos autónomos, multidisciplinares y no jerarquizados. Ya que, el sistema tradicional de una autoridad

con personal a sus órdenes es reemplazado por un sistema de trabajo en equipo donde cada trabajador aporta desde sus conocimientos, pero las decisiones las toman todos, siendo los propios trabajadores quienes se dividen las labores de trabajo. (s.f.,p.1).

1.3.2.2. Edades

En el artículo: Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios, escrito por Carrillo, Solano, Martínez y Gómez en el 2013 manifiesta lo siguiente:

Los profesionales nuevos, su primer deseo siempre va ser aprender para adquirir experiencia, son personas que valoran positivamente los aspectos que en el caso de los de mediana edad les puede resultar innecesaria e insatisfactoria. Por otro lado, los de mayor edad o mayor antigüedad son aquellos que están adaptados a sus puestos de trabajo y por consiguiente tienen una visión más objetiva de una manera que los demás valoran insatisfactorios.

Por otro lado, según el informe de Gestión de la edad en las Empresas de Vitoria-Gasteiz:

En el mercado laboral aún se cree que las personas jóvenes son las que deben tener los puestos de trabajo más bajos ya que los altos los tendrían los de mayor edad, sin embargo, estudios recientes reflejan que el mercado laboral puede trabajar con diferentes edades, con la premisa que las empresas deben formular estrategias para el manejo de situaciones difíciles y no dejar que se generen conflictos con consecuencias negativas". (2006, p.63)

1.3.2.3. Estilos de trabajo

Consideramos tres tipos de estilos de trabajo para la investigación:

Democrático

Según Bass (2008): "Son los trabajadores que siempre están abiertos a las opiniones de los demás, aceptan las opiniones en las decisiones de sus compañeros en sus áreas de trabajo, son aquellos que comparten el poder". (p.4)

Autocrático

Son caracterizados por tener un mayor rendimiento, pero un bajo enfoque en las personas que tiene a su alrededor. Este estilo considera que las personas son irresponsables, perezosas y poco fiables, refieren que las decisiones las tome solo la autoridad como poca participación de los demás. Se limitan a las reglas establecidas. (Gonos y Gallo, 2013, p. 158)

Liberal

Muestra un bajo rendimiento y bajo énfasis en las personas. Son integrantes que no tienen participación en el grupo de trabajo, dejan las decisiones a los demás, no busca intervenir en las actividades planteadas por el equipo y solo interviene cuando se le solicita. Son de perfil bajo para no meterse en problemas y prefieren dejar a la gente sola. (Gonos y Gallo, 2013, p. 160)

1.3.3. Servicio de excelencia

1.3.3.1. Qué es Servicio

Stanton, Etzel y Walker, señalan que los servicios llegan a ser actividades identificables e intangibles que cumple la función de una transacción con el fin de brindar satisfacción ya sea de los deseos o necesidades a los clientes" (2004, p. 333-334.)

Por otro lado, Lamb, Hair y McDaniel, argumentan que "el servicio es la consecuencia de los esfuerzos de los trabajadores o mecánicos a personas u objetos. De la misma manera refiere que los servicios es un hecho, un practica o un esfuerzo que no se puede percibir físicamente" (2002, p.344)

1.3.3.2. Un Servicio de Excelencia

Kotler y Keller (2006) señala que hay una estrecha relación de la calidad de los productos y servicios que brindamos, así como, la satisfacción de los clientes entre la rentabilidad de la empresa. Si la calidad de en lo que ofrecemos se mantiene entonces la satisfacción de los clientes será mayor, lo que apoya también a los precios elevados y, por ende, costos más bajos.

Blanco y Pérez señalan que "la calidad de los servicios es una estrategia que le dará

valor a la organización frente a los competidores, logrando la percepción de diferenciación por parte de los clientes” (2007, p.8)

1.3.3.3. Factores en el servicio de excelencia

John Tschohl (2008) Resalta los aspectos competitivos para una excelente atención a los clientes de toda organización, cualquier sea su naturaleza.

Actitud amistosa

El presidente de la organización de consultoría de Toronto, Mike Worsfold señala a sus colaboradores: “usted no sonríe porque el sol brilla o porque tomo un buen desayuno. Usted sonríe porque ese es su trabajo” indica que sobre este criterio se debe motivar, enseñar y generar que sus empleados muestren una actitud amistosa ante los clientes que visitan la empresa.

Personas de calidad

Es de vital importancia que las organizaciones seleccionen a su personal de manera minuciosa de manera que las personas que ha contratado tengan por naturaleza una actitud amistosa y de servicio. Consiguiente a esto adiciones programas de refuerzos para encaminarlos a brindar excelencia en el servicio.

Disponibilidad del servicio

El personal encargado de las ventas y atención al cliente deben ser suficientemente numeroso y rápido con el fin que el cliente no termine dejando los productos porque no lo atendieron inmediatamente, esto no sería una buena referencia para la empresa.

Comunicación con los clientes

American Management Association, realizo un estudio sobre las empresas que muestran un rápido crecimiento, esto se debe a que las organizaciones mantienen un contacto con sus clientes sin importarles lo que esto les pueda costar, pues son conscientes que es una estrategia para conocer a sus clientes y estar actualizados de los que ellos esperan de la empresa.

Una buena comunicación con nuestros es beneficioso para la organización, ya que conoce el nivel de satisfacción, así como los productos que son resaltantes para ellos o los

que no lo son, las expectativas sobre la compra y el pago, en consecuencia, esto ayudara a conocer sus preferencias y establecer cambios para mejoras en el servicio.

En los zapatos del cliente

Es muy importante hacer con nuestros clientes lo que quisiéramos que ellos hicieran con nosotros, es decir ponernos en el lugar de ellos. Entablar una comunicación eficaz es indispensable para ofrecer un servicio de alta calidad.

1.3.3.4. Beneficios de brindar un servicio de excelencia

Para Arellano (2017, p.22) los beneficios que una organización puede tomar como estrategia comercial son los siguientes:

Mayor rentabilidad en sus ventas.

El ofrecer un servicio de alta calidad da lugar a que las empresas tengan precios elevados ya que por lo general el cliente asocia lo precio con el beneficio. Un excelente servicio tiene un gran valor tanto que hace pequeño el costo. En otros aspectos un buen servicio logra el regreso de los clientes para una nueva compra lo que con lleva a mayores ventas, es decir, mayores niveles de ingresos.

Fidelidad

Cuando el cliente es tratado de la manera adecuada, es de hecho que regresara en cualquier momento, lo que conduce a un posicionamiento, un valor de marca y por ende un alejamiento de la competencia.

Venta de nuevos productos al mismo cliente

La calidad en el servicio que brinden las empresas permitirá que el cliente confíe y le dé seguridad de volver a comprarnos. Lo que ayuda a la empresa a ofrecer mayores productos y por consiguiente mayores ventas.

Generación de nuevos clientes

Aquel cliente que habrá quedado satisfecho con la experiencia de compra, lo primero que hará es comentárselos a sus familiares, luego amigos y estos a sus familias y así sucesivamente de manera que incremente el total del mercado.

Reducción de quejas y reclamos

Mostrar excelencia en el servicio al cliente reducirá las quejas y reclamos, por ende, tendremos más compras definitivas. Gracias a estos también habrá una reducción de costos y se podrá recuperar la reputación de la marca.

Posicionamiento y valor de marca

El mayor ingreso de la empresa se registra en la cartera de clientes ya que esta le da valor e incrementa el precio de la empresa. Esto se da cuando la empresa logra posicionarse en el mercado en general. Es así como las organizaciones agregan valor en ellas.

1.3.3.5. Protocolo de servicio de excelencia

El consultor en ventas Álvaro Arismendy indicó que “un protocolo de atención al cliente es el modo de actuar de una manera correcta y estratégica para la empresa, unificando criterios, conceptos, creencias e ideas diversas sobre una buena atención”.

El protocolo de atención para vendedores de saga Falabella está constituido por seis pasos a seguir:

- “Buenos días, Buenas tardes, Buenas noche” (*Saludo*)
- “Aviseme si lo puedo atender” (*Acercamiento*)
- “Si desea puede utilizar está bolsa”
- *Ofrecer un producto adicional*
- *Acompañamiento*: “Estas son las cajas, estos son los probadores”. “El departamento o área se encuentra en... (se indica donde está ubicada el área que está buscando) ... desea que lo acompañe?”.
- “Gracias por su compra”, “Gracias por su visita” (*Despedida*)

1.3.4. Dimensiones de la variable 2: Servicio de excelencia

1.3.4.1. Empatía

En la revista Moebius, desarrollos creativos del capital humano define que la empatía como:

La capacidad de empatía, se utiliza la sensibilidad para percibir las emociones del cliente. El trabajador no debe buscar que el cliente empatice con él, sino que se debe dar la

confianza para que suceda de manera fluida y brindarles así una solución ante su cliente. (2011, p.2)

1.3.4.2. Capacidad de respuesta

Duque en la Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, INNOVAR. Refiere ante la capacidad de respuesta que los colaboradores den la iniciativa para demostrar interés en atenderlos y realizarlo de manera rápida e incluso aparecen posibilidades de mantener al cliente en contacto con la organización. Estos empleados presentan su trabajo en el punto de cumplimiento asertivo”. (2005, p.69)

1.3.4.3. Confiabilidad

Duque explica la confiabilidad de la siguiente manera:

Se logra cuando el cliente deja sus problemas en manos de la empresa. Lo que significa que confía en ella, por tanto, la organización debe mostrar interés por el cliente, así como demostrar preocupación por darles lo que desean para que el cliente sienta una mayor satisfacción. (2005, p.7).

1.4. Formulación del problema

Problema Principal

¿Qué relación hay entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018?

Problemas Específicos

- ¿Qué relación hay entre la jerarquía y la empatía de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018?
- ¿Qué relación hay entre las edades y la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018?
- ¿Qué relación hay entre los estilos de trabajo y la confiabilidad de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018?

1.5. Justificación Del Estudio

1.5.1. Justificación Teórica

Mediante la presente investigación se determinó los indicadores de los conflictos laborales de los vendedores de la empresa Saga Falabella- Bellavista, que afectan principalmente al servicio que la organización brinda a sus clientes. Basado en teorías y conceptos fundamentales tanto como Robbins & Coulter (2005) que indica que “los conflictos laborales son procesos donde uno de los empleados siente que lo están afectando o que afectaran alguno de sus intereses de manera negativa” (p.24).

Y respecto al servicio de excelencia, Tigani (2013) menciona con una afirmación precisa lo que significa la excelencia en el servicio:

Un servicio de excelencia, se ha llevado a cabo solo cuando logramos superar las expectativas de los clientes y para ello es de suma importancia que las organizaciones tengan en cuenta los valores de los clientes ya que esto llevara a tener una venta cerrada. (p. 97)

1.5.2. Justificación Práctica

Con el presente estudio se demostró qué relación hay entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia, de los empleados de la empresa Saga Falabella-Bellavista, 2018; la cual va a permitir identificar las causas que generan los conflictos entre los trabajadores en el área respectiva, de manera que se determinen los puntos débiles que produce un mal servicio para los clientes.

Consiguiente a ello se llevó a cabo la recomendación para mejorar la atención mediante métodos que integren a los trabajadores de manera que sus relaciones interpersonales ayuden en el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa.

1.5.3. Justificación Metodológica

Para lograr cumplir los objetivos del estudio se llevó a cabo un método confiable, para recolectar información que serviría en la investigación. Se utilizó la técnica de la encuesta a los colaboradores implicados, teniendo el instrumento del cuestionario que permitió determinar qué relación hay entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia, de los

vendedores de Saga Falabella-Bellavista, 2018.

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis principal

Los conflictos laborales se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- La jerarquía se relaciona con la empatía de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018.
- Las edades se relacionan con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018.
- Los estilos de trabajo se relacionan con la confiabilidad de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos Principal

Determinar la relación de los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga Falabella-bellavista, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la jerarquía con la empatía de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.
- Determinar la relación de las edades con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.
- Determinar la relación de los estilos de trabajo con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Diseño

La presente investigación tiene un diseño no experimental, debido que no habrá una manipulación de ninguna de las variables, es de corte transversal dado que los datos se recopilaran en un solo momento.

Castillo, M. y Torregroza, E. (2013) sintetiza lo siguiente:

Diseño No Experimental se interpreta como la investigación que se elabora sin la manipulación de las variables existentes. En este tipo de estudio no hay una variación de la variable independiente con el fin de conocer el efecto sobre otras variables. Se basa en la observación de distintas situaciones que se desarrollan en un medio natural, consiguiente a ello analizarlos en un estudio No Experimental. El estudio solo se basa en observación de lo existente, es decir, no se altera el comportamiento de lo investigado. (p. 270).

Así mismo menciona que “la investigación de corte Transversal busca la recolección de datos en un tiempo determinado” (Castillo, M., Torregroza, E., 2013, p. 270).

2.1.2. Tipo de investigación

Este estudio está considerado dentro del tipo de investigación aplicada, visto que quiere ser aplicada en la vida cotidiana, a nuevas tecnologías, técnicas o métodos.

Igualmente lo menciona Valderrama (2013):

La investigación de tipo aplicada busca mejorar situaciones actuales de individuos o grupos de personas. Este tipo de investigación, se origina por un estudio fundamental, busca la solución de las dudas planteadas [...]. Se busca lograr la mejora en los procesos involucrados en la investigación, así mismo a sus resultados. (p. 165).

Esta investigación es de tipo aplicada, puesto que está elaborada a partir de teorías básicas, se aplican los conocimientos obtenidos durante el estudio hasta el momento de su sustentación, obteniendo alternativas de solución para el problema general y específicos.

2.1.3. Nivel de investigación

Teniendo a Hernández y Baptista (2014) quienes mencionan que “un estudio de nivel Descriptivo Correlacional describe situaciones observadas para determinar la asociación o grado de relación de las variables de estudio” (p. 92, 93).

Por ende, este trabajo es de nivel descriptivo correlacional, ya que se pretende determinar la relación existente entre ambas variables. Relación que se da en un mismo contexto.

2.1.4. Método de la investigación

Según Bernal (2013) menciona lo siguiente, “El método hipotético deductivo consta en el procedimiento que parte de una afirmación en calidad de hipótesis y busca contestar tales hipótesis, extrayendo de ellas las conclusiones que son confrontados con los hechos reales” (p.60).

Por ende el método utilizado para la investigación es hipotético deductivo ya que se ha planteado hipótesis en base a la observación y mediante un proceso llamado deductivo se comprobaran si son ciertas o falsas.

2.1.5. Enfoque de investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo ya que queremos comprobar la hipótesis. Para ello, se reconoció los indicadores de los conflictos entre los trabajadores. Con el fin de obtener alternativas para mejorar el servicio que se les brinda a los clientes. Del mismo modo Sabino manifiesta que:

Las investigaciones de corte cuantitativo procuran la explicación de una realidad observada desde una perspectiva externa y objetiva. La finalidad es obtener la precisión de mediciones o indicadores sociales con el ideal de concretar sus resultados a poblaciones o situaciones. En estas investigaciones se basan a través de datos cuantificables. (2012, p.221).

2.2. Variable y Operacionalización

2.2.1. Variables

Las variables que se investigaron en el presente trabajo fueron las siguientes:

VARIABLES		
V1	=	Conflictos Laborales
V2	=	Servicio de Excelencia

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2. Operacionalización

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Variable 1: Conflictos laborales	Jerarquía	Mando Superior	1	Cuestionario de tipo Likert	Ordinal
		Mando intermedio	2		
		Trabajadores	3		
	Edades	Jóvenes	4		
		Adulto	5		
		Adulto Mayor	6		
		7	7		
	Estilos de trabajo	Democrático	8		
		Autocrático	9		
		Liberal	10		
Variable 2: Servicio de excelencia	Empatía	Atención Personalizada	11		
		12	12		
		Comprensión	13		
	Capacidad de respuesta	Comunicación	14		
		Rapidez	15		
		Disposición	16		
	Confiabilidad	Flexibilidad	17		
		Profesionalismo	18		
		Garantía	19		
		Amabilidad	20		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Gonzales (2013) manifiesta lo siguiente:

Para la estadística es llamada población al total de los componentes con características similares, de la cual se quiera obtener información para la elaboración de un análisis. El tamaño de la población será el número de individuos que se expresa con la letra N. (p. 10)

Por lo tanto, la población fue constituida por 85 trabajadores del área de ventas de la empresa Saga Falabella-Bellavista

2.3.2. Muestra

Según Bernal (2010) indica que la muestra “es parte de la población, la cual nos dará la información que apoyará al desarrollo de la investigación, así mismo se llevará a cabo la observación y medición de las variables” (p. 161).

En suma, para la presente investigación se tomó una la muestra de 70 vendedores de la empresa Saga Falabella-Bellavista, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%, con la siguiente formula detallada a continuación:

$$n = \frac{N \times Z^2 P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2 P(1 - P)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población ($N = 85$)

p: Probabilidad de éxito obtenido 0,5

Z: Nivel de confiabilidad deseado al 95% es igual a 1,96

e: Nivel de error dispuesto a cometer ($e = 0,05$)

$$n = \frac{85 \times (1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(85-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(1-0.5)} = 69.75 \cong 70$$

2.3.3. Muestreo

Según Bareto (2005): “El muestreo es una herramienta para investigaciones científicas. Busca determinar qué parte de la realidad en estudio de la población debe estudiarse con el fin de hacer inferencias sobre dicha población” (p.98)

El muestreo a utilizar en la investigación será probabilístico ya que se está calculando mediante la fórmula para hallar el tamaño de la muestra la cual resulto un resultado de 70 trabajadores de la empresa Saga Falabella-Bellavista cuyas características será que todos pertenezcan al área de ventas.

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

2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Según Gonzales (2013) indica que “Los investigadores utilizan una serie de métodos a fin de recolectar datos sobre alguna situación existente, tales como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros y observación. Cada uno de estos tiene ventajas y desventajas” (p. 69).

La técnica utilizada para la presente investigación ha sido la encuesta, para ello se realizó un cuestionario (Anexo N° 3) como instrumento con relación a los objetivos propuestos en la investigación, la cual servirá para la recolección y análisis de datos con el fin de obtener los resultados pretendidos.

2.4.2. Validación

Sampieri, Fernández & Baptista (2014) señalaron que “La validez en conceptos generales hace referencia al grado en que el instrumento mide la variable que se pretende medir” (p. 200).

La validación tiene como objeto dar valor al instrumento que se usa en el presente estudio, el cual fue revisado minuciosamente y aprobado por el asesor de la investigación el Dr. Rosel César Alva Arce y a la vez validado por 3 expertos (Anexo N° 4) tales como lo muestra la siguiente tabla:

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia.	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dra. María Dolores Martínez Zavala	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Confiabilidad

Sampieri, Fernández & Baptista (2014) manifestaron que “La confiabilidad del instrumento de medición se entiende por el grado en que la aplicación se repite al mismo individuo u objeto y los resultados son iguales” (p. 200).

Así mismo Gómez (2006) en su investigación *Introducción a la metodología de la investigación científica* expresa lo siguiente:

Para que el análisis de los instrumentos y los ítems funcionaran de manera correcta se elabora una prueba piloto, la cual tendrá resultados que muestran la confiabilidad y validez del instrumento de medición que se quiere utilizar. Para la prueba piloto se utilizará una pequeña cantidad del tamaño total de la muestra definida. (p.125)

Por lo tanto, para la presente investigación se llevó a cabo una prueba piloto de 20 colaboradores donde todos se encuentran en el puesto de vendedores, con el fin de demostrar la confiabilidad del instrumento elaborado para la recolección de datos.

Seguido a ello se ha ingresado los datos obtenidos en la prueba piloto de 20 vendedores en el programa SPSS 22, de manera que se halle la confiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach, teniendo como base la siguiente tabla:

Interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2000), p. 70

Los resultados que se obtuvieron al ingresar los datos fueron los siguientes:

Resumen del procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,00
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,00

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Estadística de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elemento
,773	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Por lo tanto, la investigación tiene una alfa de Cronbach de 0.773 lo que indica que la prueba tiene una confiabilidad alta basándonos en la tabla de interpretación del coeficiente de confiabilidad. Lo que significa que los datos recopilados y la formulación de preguntas pueden ser aplicadas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Esta investigación se presenta el análisis de estadística descriptiva inferencial, donde los resultados que se obtuvieron generaron un análisis que se interpretó, para presentarlos en tablas, gráficos y frecuencias por cada dimensión, lo cual mostró los resultados de la encuesta realizada a los involucrados, para saber la relación existente entre las variables. Por consiguiente, se llegó a ciertas conclusiones sobre la situación planteada en el inicio de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tiene en cuenta los principios de un futuro profesional, por ende, el trabajo de investigación es totalmente ético sin manipulación alguna de los datos ni de la información obtenida. La investigación presentada será revisada y aprobada, demostrando la confiabilidad de la misma mediante el software del TURNITIN (Anexo N°2). Así mismo, toda información básica de otros autores ha sido citados según el sistema APA, con lo que se demuestra que en la investigación no hay plagio, respetando así los derechos de auditoria.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivos de los resultados

Tabla N° 1: Variable 1 (Conflictos Laborales)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	4,3	4,3	4,3
CASI NUNCA	61	87,1	87,1	91,4
A VECES	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

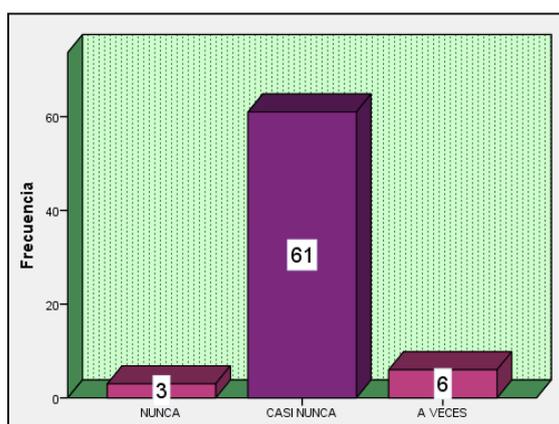


Figura 1: Gráfico de barras

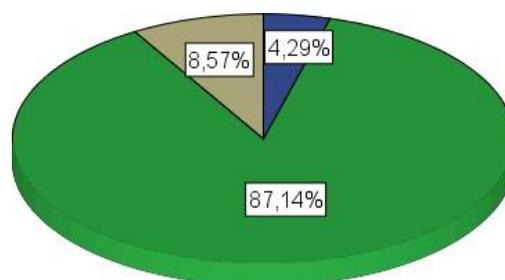


Figura 2: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 1, figura 1 y 2 se observa que un 87,14% que representa 61 de los trabajadores encuestados han indicado que casi nunca se preocupan por resolver los conflictos laborales, el 8,57% que representa a 6 trabajadores manifiestan que a veces existe una preocupación por resolver los conflictos laborales, mientras que el 4,29% representado por 3 trabajadores expresaron que nunca se hay una preocupación por resolver los conflictos laborales.

Tabla N° 2: Dimensión 1 (Jerarquía)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	24	34,3	34,3	34,3
CASI NUNCA	33	47,1	47,1	81,4
A VECES	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

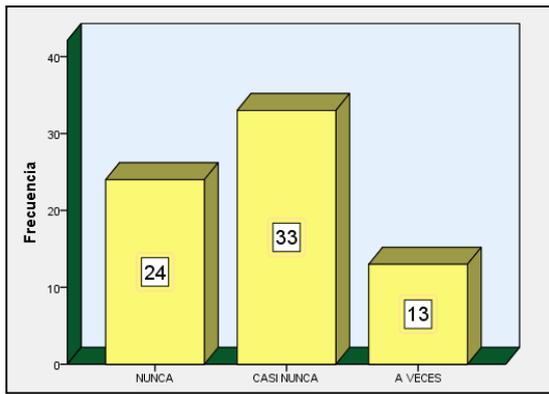


Figura 3: Gráfico de barras

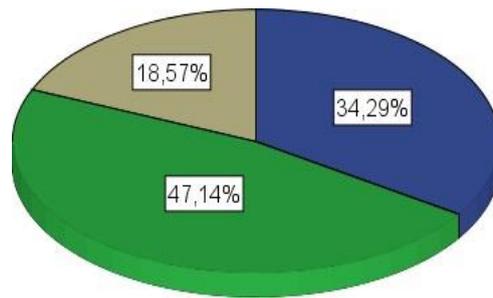


Figura 4: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 2, figura 3 y 4 se observa que el 47,14% que representa a 33 trabajadores consideran que existe una jerarquía entre sus compañeros de trabajo, el 34,29% que representa a 24 trabajadores indicaron que nunca existe una jerarquía entre sus compañeros de trabajo y el 18,57% que representa a 13 trabajadores encuestados manifiestan que a veces existe una jerarquía entre sus compañeros de trabajo.

Tabla N° 3: Dimensión 2 (Edades)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	28	40,0	40,0	40,0
CASI NUNCA	41	58,6	58,6	98,6
A VECES	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

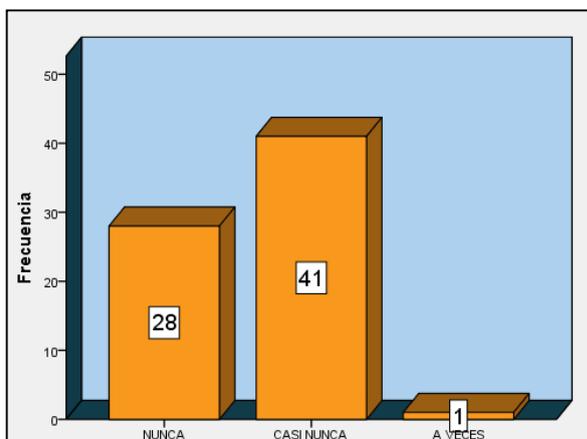


Figura 5: Gráfico de barras

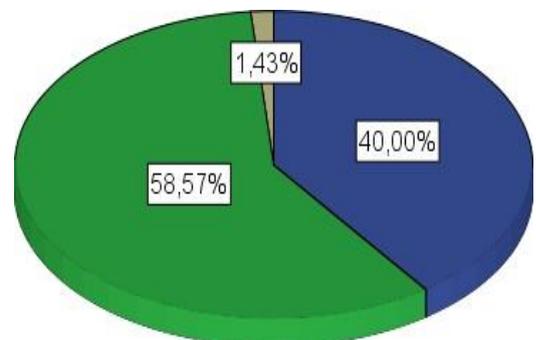


Figura 6: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 3, figura 5 y 6 se muestra que el 58,57% que representa el 41 de los trabajadores indicaron que casi nunca hay diferencias por las edades, el 40% que representa a 28 trabajadores manifestaron que nunca existen diferencias por las edades, mientras que el 1,43% que representa a 1 trabajador encuestado dice que a veces hay diferencias por las edades.

Tabla N° 4: Dimensión 3 (Estilos de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	25	35,7	35,7	35,7
CASI NUNCA	45	64,3	64,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

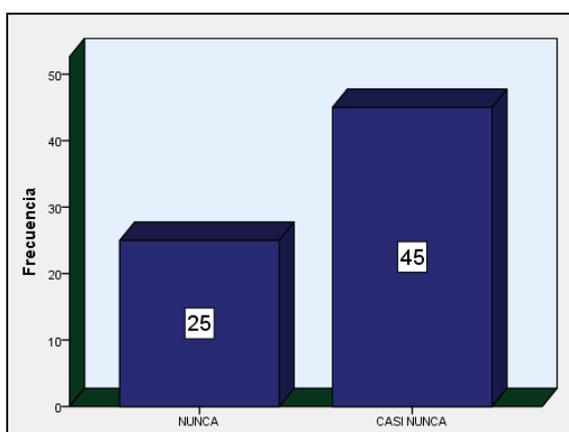


Figura 7: Gráfico de barras

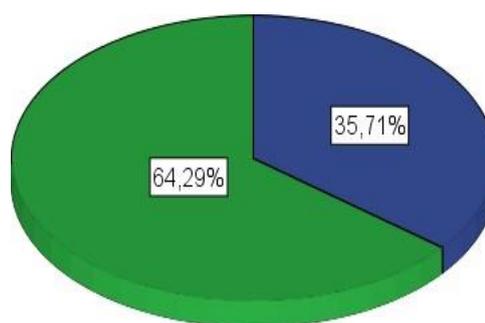


Figura 8: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 4, figura 7 y 8 el 64,29% que representa al 45 de los trabajadores encuestados que manifestaron que casi nunca tienen estilos de trabajo iguales dentro de un área, el 35,71% que representa a 25 trabajadores indicaron que nunca tienen estilos de trabajo iguales.

Tabla N° 5: Variable 2 (Servicio de Excelencia)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	2,86	2,86	2,9
CASI NUNCA	66	94,29	94,29	97,1
A VECES	2	2,86	2,86	100,0
Total	70	100,0	100,0	



Figura 9: Gráfico de barras

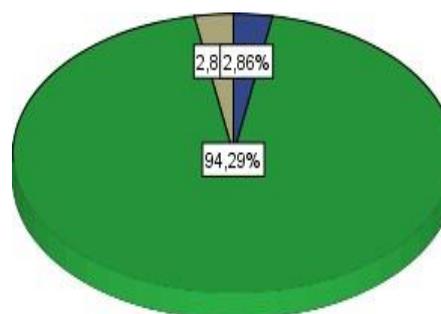


Figura 10: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 5, figura 9 y 10 se observa que el 94,29% que representa al 66 de los encuestados han manifestado que casi nunca aplican el servicio de excelencia, mientras que el 2,86% que representa a 2 trabajadores considera que nunca se aplica el servicio de excelencia en la empresa Saga Falabella, Bellavista y 2 trabajadores más indicaron que solo a veces se cumple con el servicio de excelencia.

Tabla N° 6: Dimensión 4 (Empatía)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	23	32,9	32,9	32,9
CASI NUNCA	46	65,7	65,7	98,6
A VECES	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

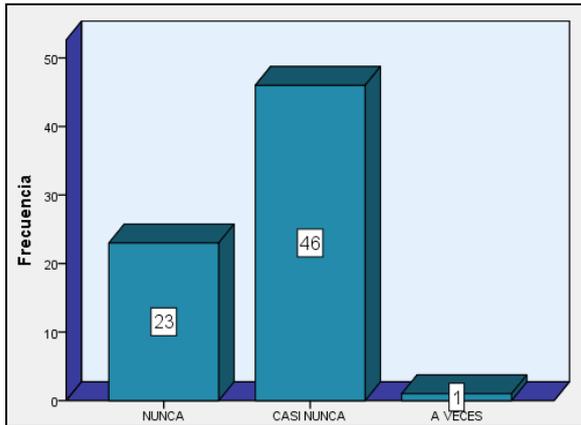


Figura 11: Gráfico de barras

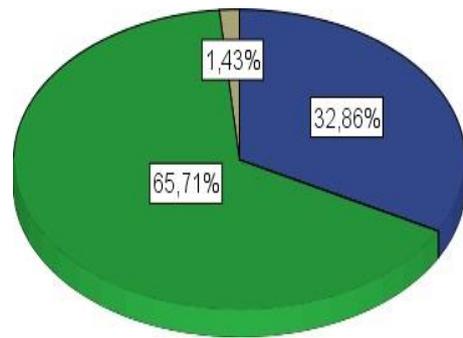


Figura 12: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 6, figura 11 y 12 se observa que el 65,71% de los trabajadores consideran que casi nunca hay una empatía del trabajador al cliente, el 32,86% que representa a 23 trabajadores indicaron que nunca hay empatía de parte del trabajador hacia cliente y el 1,43% manifestaron que a veces hay empatía de parte del trabajador hacia cliente.

Tabla N° 7: Dimensión 5 (Capacidad de respuesta)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	38	54,3	54,3	54,3
CASI NUNCA	32	45,7	45,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

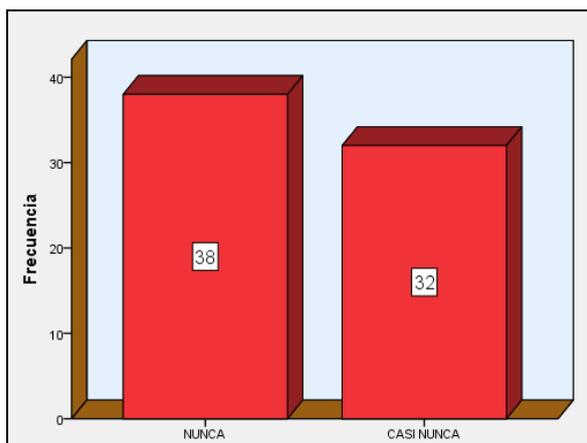


Figura 13: Gráfico de barras

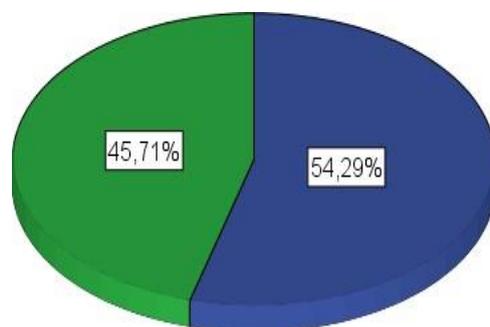


Figura 14: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 7, figura 13 y 14 se observa que el 54,29% que representa a 38 de los trabajadores manifestaron que nunca tienen una capacidad de respuesta rápida mientras que el 45,71% que representa a 32 de los trabajadores consideran que casi nunca tienen una capacidad de respuesta rápida.

Tabla N° 8: Dimensión 6 (Confiabilidad)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	27	38,6	38,6	38,6
CASI NUNCA	43	61,4	61,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

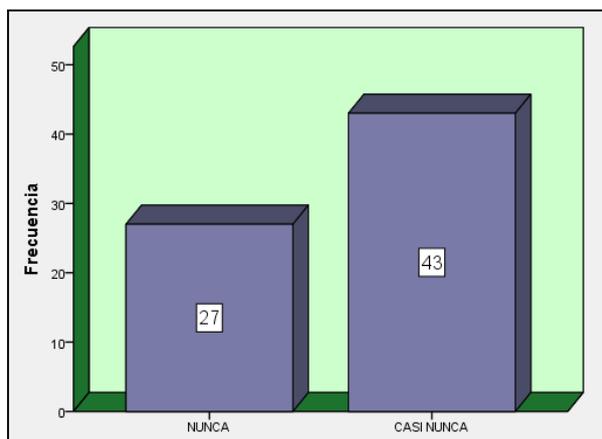


Figura 14: Gráfico de barras

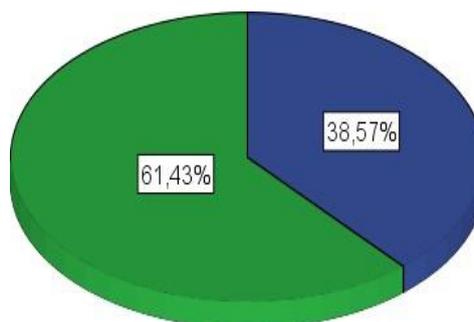


Figura 15: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la Tabla N° 8, figura 14 y 15 se observa que el 61,43% que representa a 43 de trabajadores que indicaron que casi nunca se demuestra confiabilidad al momento de la atención, el 38,57% que representa a 27 trabajadores que consideran que nunca se demuestra confiabilidad al momento de la atención.

3.2. Prueba de las Hipótesis de la Investigación

3.2.1. Prueba de la Hipótesis Principal

Como los datos de las variables del trabajo son característicos por lo tanto la escala de medición es ordinal y en consecuencia se usará en la prueba de las hipótesis estadísticas no

paramétricos; en este caso como las variables conflictos laborales y servicios de excelencia son ordinales por lo tanto se usará el estadístico de prueba Rho de Spearman.

A continuación, se presenta la tabla de correlaciones que nos indicará el grado de relación que tienen nuestras variables:

Valores	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2009

HIPÓTESIS

H_p: Los conflictos laborales se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella - Bellavista, 2018.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: Los conflictos laborales no se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella - Bellavista, 2018.

Hipótesis Alterna (H_a)

H_a: Los conflictos laborales sí se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella - Bellavista, 2018.

Asumimos:

Significancia = 0.05

Nivel de la confianza = 95%

Z = 1.96

Regla de decisión

- Si significancia encontrada < 0.05 ; entonces, Se rechaza
- Si significancia encontrada > 0.05 ; entonces, Se acepta

Tabla N° 9: Prueba de correlación – Hipótesis Principal

Correlaciones				
			CONFLICTOS LABORALES (agrupado)	SERVICIO DE EXCELENCIA (agrupado)
Rho Spearman	de CONFLICTOS LABORALES (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,015
		Sig. (bilateral)	.	,899
		N	70	70
	SERVICIO DE EXCELENCIA (agrupado)	Coefficiente de correlación	,015	1,000
		Sig. (bilateral)	,899	.
		N	70	70

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la Tabla N° 9, nos indica que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0,015, es decir con el cuadro de la correlación según (Martinez, 2009) existe una correlación positiva muy baja. Además la significancia bilateral encontrada es de 0,899 mayor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto según la regla de decisiones se tiene que aceptar la hipótesis nula () y en consecuencia se rechaza la hipótesis alterna (), es decir que la Hipótesis principal no se cumple. En conclusión, la hipótesis principal planteada: Los conflictos laborales se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018 es falsa.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

a. Hipótesis Específicas 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó por defecto la Prueba de Rho de Spearman

: La jerarquía se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: La jerarquía no se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: La jerarquía sí se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

Asumimos:

Significancia = 0.05, Nivel de la confianza = 95%, Z = 1.96

Regla de decisión

- Si significancia encontrada < 0.05 ; entonces, Se rechaza
- Si significancia encontrada > 0.05 ; entonces, Se acepta

Tabla N° 10: Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 1

Correlaciones				
			JERARQUÍA (agrupado)	EMPATÍA (agrupado)
Rho de Spearman	JERARQUIA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,027
		Sig. (bilateral)	.	,826
		N	70	70
	EMPATÍA (agrupado)	Coeficiente de correlación	,027	1,000
		Sig. (bilateral)	,826	.
		N	70	70

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla N° 10, se obtuvo una significancia bilateral de 0,826 mayor al nivel de significancia de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna, la prueba de Rho de Spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es de 0,027 es decir con el cuadro de

la correlación según (Martinez 2009) existe una correlación positiva muy baja.

b. Hipótesis Específicas 2

Para la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó por defecto la Prueba de Rho de Spearman

: Las edades se relacionan con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: Las edades no se relacionan con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: Las edades sí se relacionan con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

Asumimos:

Significancia = 0.05, Nivel de la confianza = 95%, Z = 1.96

Regla de decisión

c. Si significancia encontrada < 0.05; entonces, Se rechaza

d. Si significancia encontrada > 0.05; entonces, Se acepta

Tabla N° 11: Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 2

Correlaciones			
		EDADES (agrupado)	CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)
Rho de Spearman	EDADES (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,164
		Sig. (bilateral)	,175
		N	70

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla N° 11, se obtuvo una significancia bilateral de 0,175 mayor al nivel de significancia de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna, la prueba de Rho de Spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es negativa de -0,164 es decir con el cuadro de la correlación según (Martinez 2009) existe una correlación negativa muy baja.

c. Hipótesis Especificas 3

Para la prueba de hipótesis específica 3 se utilizó por defecto la Prueba de Rho de Spearman

: Los estilos de trabajo se relacionan con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: Los estilos de trabajo no se relacionan con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

: Los estilos de trabajo sí se relacionan con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018.

Asumimos: Significancia = 0.05, Nivel de la confianza = 95%, Z = 1.96

Regla de decisión

- Si significancia encontrada < 0.05 ; entonces, Se rechaza
- Si significancia encontrada > 0.05 ; entonces, Se acepta

Tabla N° 12: Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 3

		Correlaciones		
			ESTILOS DE TRABAJO (agrupado)	CONFIABILIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	ESTILOS DE TRABAJO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,039
		Sig. (bilateral)	.	,746
		N	70	70
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,746	.
		N	70	70

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla N° 12, se obtuvo una significancia bilateral de 0,746 mayor al nivel de significancia de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna, la prueba de Rho de Spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es negativa muy baja de -0,036 es decir con el cuadro de la correlación según (Martinez 2009) existe una correlación negativa muy baja.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados procesados en la presente investigación, se puede determinar lo siguiente:

4.1. Discusión por objetivos

Para el presente estudio se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella – Bellavista, 2018. Esto es semejante a la investigación de Rojas, (2016), en su tesis, que plantea como objetivo principal, determinar la relación existente entre conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH SAC, Chiclayo.

Así mismo el siguiente objetivo fue determinar la relación de las edades con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018. El cual tiene una relación con los objetivos de la investigación de Panduro, (2016) quien tiene como objetivo en su tesis determinar propuesta de comunicación para lograr la sostenibilidad del programa de servicio de excelencia.

Por otro lado, el último objetivo es determinar la relación de los estilos de trabajo con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018., este objetivo mantiene similitud con la investigación de Carcausto, (2016) quien sostuvo como uno de sus objetivos determinar la relación entre calidad de servicio y la confiabilidad en el hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016.

4.2. Discusión por Metodología

Este estudio es de diseño no experimental de corte transversal, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo, el cual tiene una similitud con la investigación de Coronel, (2016) ya que su diseño es no experimental – transversal y de nivel correlacional.

De igual manera el estudio de González, (2017) mantuvo el diseño no Experimental, de tipo transversal. Por lo tanto, existe una semejanza con la presente investigación.

Por otro lado, la metodología de esta investigación concuerda con la tesis presentada por

Mejías, Calderón, Contreras, (2016) donde se utilizó un diseño de estudio no experimental de tipo descriptivo.

4.3. Discusión por resultados

Basándonos en los resultados de la investigación realizada a 70 trabajadores de la empresa Saga Falabella de la sede de Bellavista se llegó a los siguientes resultados:

El indicador de Jerarquía nos muestra que el 47,14% indican que este es el indicador por el cual surgen los conflictos entre los empleados, Estos resultados concuerdan con la investigación de Rojas, (2016), en su tesis, Lo que llevo a tener como resultado que los superiores de la empresa Ata-Irh SAC, no toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por ende se destapan los conflictos laborales y este conlleva a un mal desempeño de parte de los colaboradores que no cumplen su trabajo de forma eficiente y suelen permanecer desmotivados y se pierde la comunicación entre los trabajadores.

El análisis realizado por la segunda dimensión, edades, mostró que el 58,57% de los trabajadores indicaron que casi nunca los conflictos se dan por las diferencia de edades; sin embargo, esto difiere con la investigación de Vitoria-Gasteiz, que refleja que en el mercado laboral puede trabajar con diferentes edades, con la premisa que las empresas deben formular estrategias para el manejo de situaciones difíciles y no dejar que se generen conflictos con consecuencias negativas”

En la dimensión de estilos de trabajo fue evaluada con cada indicador los cuales mostraron que el 64,29% manifestaron que casi nunca tienen estilos de trabajo iguales, esto tiene relación con la investigación de Sylva, (2014), que se realizó con la finalidad de elaborar un modelo de manejo de conflictos organizacionales de dicha empresa y un plan de aplicación del modelo para prevenir situaciones que obstaculizan la gestión y afectan al clima laboral. Ya que indica que toda organización o empresa que está conformada por seres humanos es susceptible de convertirse en un espacio en el que se presentan conflictos interpersonales e intergrupales, sean o no estrictamente laborales, ya que cada integrante tiene una manera de pensar distinta a otro y esto puede llevar a tener efectos negativos en su nivel de productividad y en el clima laboral, que incluye alta rotación y deserción del personal.

Los resultados de empatía mostraron que el 65,71% consideran que casi nunca hay una empatía de parte del trabajador hacia el cliente, esto tiene relación con la investigación de Coronel, (2016) en su tesis que obtuvo como resultado de los 255 encuestados, 157 afirmaron

que el producto que se vende en este restaurante es por la buena calidad y no por el servicio que ofrecen. De la misma manera 175 manifestaron su insatisfacción en el servicio.

Los hallazgos de la dimensión capacidad de respuesta se muestra que el 54,29% nunca tienen una capacidad de respuesta rápida, lo que discrepa con la investigación de Armada, (2015) en la tesis donde se obtuvieron como resultado que la calidad del personal es muy alta, por lo que los usuarios se encuentran satisfechos con la capacidad y preparación de los monitores para enseñar y atender.

Los resultados procesados de la dimensión confiabilidad se observa que el 61,43% indicaron que casi nunca se demuestra confiabilidad al momento de la atención. Estos resultados son semejantes a la investigación de Carcausto, (2016); donde se indica que 79.5% de los investigados la dimensión “fiabilidad” tiene un coeficiente bajo de 0.67.

4.4. Discusión por conclusiones

A partir de los resultados encontrados, establecemos que la correlación es positiva muy baja de 0,015 lo que quiere decir que si hay una relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia, pero esta relación es muy mínima.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Torres, (2016) en su tesis, quien señala que existe una correlación negativa muy baja de -0.056, es decir si hay una relación entre las variables, pero también es mínima. Ellos coinciden con lo investigado en este estudio.

Sin embargo, en lo que no concuerda la investigación es que el mencionado autor indica que la relación entre conflicto laboral y desempeño de los trabajadores, según la correlación es una relación indirecta, mientras que en el estudio realizado en la presente investigación según su correlación la relación que existe entre las variables es directa.

V. CONCLUSIÓN

A partir de los objetivos planteados al inicio de la investigación se contrasta con las hipótesis y se llega a las siguientes conclusiones:

5.1. Primera

Se ha determinado que no hay una relación de las variables, es decir los conflictos laborales no se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella- bellavista, 2018.

5.2. Segunda

Se determinó que no existe relación entre las dimensiones estudiadas, por lo tanto se dice que la jerarquía no tiene relación con la empatía de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.

5.3. Tercera

Se determinó que no existe relación entre las dimensiones estudiadas, es decir, que no hay relación de las edades con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa Saga Falabella-bellavista, 2018.

5.4. Cuarta

Se determinó que no existe relación entre las dimensiones, es decir los estilos de trabajo no tienen relación con la confiabilidad de los empleados de la empresa Saga Falabella- bellavista, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Después de analizar las conclusiones y los resultados descriptivos de las variables se propone las siguientes recomendaciones:

6.1. Primera

En función a los resultados vistos en la Tabla N°1 que indica que el 87,14% de los encuestados indicaron que casi nunca se preocupan por resolver los conflictos laborales; es por ello que se recomienda diseñar un modelo de manejo de conflictos de manera que todos los superiores sepan cómo anticiparse o cómo manejar un conflicto entre sus empleados y no dejarlo pasar por mucho tiempo; por otro lado en la tabla N°5 se observa que el 94,29% manifestaron que casi nunca aplican el servicio de excelencia, para ello se recomienda reforzar la política del servicio de excelencia mediante capacitaciones dirigidas a todo el personal tanto trabajadores full-time como trabajadores part-time con fin de lograr un mejor índice en las evaluaciones.

6.2. Segunda

De acuerdo con la Tabla N°2 se obtiene que el 47,14% consideran que existe una jerarquía entre sus compañeros de trabajo, por ello se recomienda realizar charlas motivadoras e integrativas por cada área de trabajo, con el fin que la jerarquía entre ellos no afecte el clima laboral. En la tabla N°6 se indica que el 65,71% manifiesta que no hay empatía en el momento de atender a los clientes para ello la empresa debe empezar a concientizar a cada trabajador mediante dinámicas creativas para comprender y atender las necesidades del cliente de una manera empática.

6.3. Tercera

En función de la tabla N°3 muestra que el 58,57% indicaron que casi nunca hay diferencias por las edades; por ello se recomienda a la organización trabajar en un sistema de evaluación interna sobre el perfil de cada persona para cada área de trabajo, para que la personalidad, capacidades y edades estén acorde con el entorno donde desarrollará sus actividades laborales. Así mismo se observa que el 54,29% manifestaron que nunca tienen una capacidad de respuesta rápida desarrollar capacitaciones continuas de manera que todos los colaboradores atienden con mayor facilidad y rapidez a los clientes.

6.4. Cuarta

En función de la Tabla N°4 se halló como resultado que 64,29% que manifestaron que casi nunca tienen estilos de trabajo iguales, por eso se recomienda enfatizar en las evaluaciones de cada equipo de manera que se determine cada estilo de trabajo y se pueda ubicar a los trabajadores de una manera estratégica a cada persona, con el fin de obtener mejores equipos de trabajo y el clima laboral sea favorable para la empresa. También se observa en la tabla N°8 que el 61,43% indican que casi nunca se demuestra confiabilidad al momento de la atención por ello se recomienda que la empresa empiece a capacitar a todo el personal sobre las características de los productos que la empresa comercializa de manera que brinden una adecuada información, y así el cliente se sienta confiado en el servicio brindado.

VII. REFERENCIAS

- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Revista científica, 3 (1), 72-83.
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. Tesis para el grado de doctor. Universidad de Murcia, España
- Bass, B. M. (2008). *The Bass handbook of leadership. Theory, research & managerial applications* (4.a ed.). New York: Free Press.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° ed). Colombia: Pearson
- Educación Bestratén, M. (2017). *Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Caicedo, E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas*. Bogotá.
- Carcausto, Z. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016*. Tesis de pregrado. Universidad peruana Unión, Juliaca.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez C. (2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. Revista Latinoamericana de Enfermagem, 21(6).
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9ª. ed.) México: McGraw- Hill/Interamericana
- Coronol, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurante pizza hut en el centro comercial mega plaza Lima, 2016*. Tesis de licenciado en administración. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, 15 (25), 64- 80.
- Escandón, E. (2012) *Elaboración de un manual de excelencia del servicio enfocado al sector de la industria alimentaria*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Escuela de administración pública (2008). *Resolución de conflictos y toma de decisiones*. Murcia: deposito legal.

- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Perú. Depósito legal en la Biblioteca nacional del Perú.
- Gasteiz, V. (2006). *Gestión de la edad en las empresas*. Recuperado de: <https://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/45/97/4597.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a metodología a la investigación científica*. Editorial brujas.
- Gonos, J. y Gallo, P. (2013). *Model for leadership style evaluation*. Management, 18(2), 157–168
- González, A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Editorial: Patria S.A.
- González, C. (2017) *Historia de los conflictos laborales y los actores mediadores en la gran minería chilena*. Universidad de Lleida. Chile
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. 2004. *Metodología de la Investigación*. 4ta. Ed. Naucalpan de Juárez. ISBN 970-10-5753-8.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Lamb C., Hair J. y McDaniel C. (2002). *Marketing* (6a. ed.) Thomson Editores.
- Laurencia, L. (2014, 10 de diciembre). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentadoconflictos-86146>
- Mejías, A., Calderón, H. y Contreras, C. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio en un grupo Farmacéutico en Venezuela*. Universidad del BíoBío, Venezuela.
- Panduro, P. (2016). *Influencia del protocolo de servicio de excelencia dirigida a la fuerza de ventas, en la satisfacción de los clientes de saga Falabella Trujillo, 2016*. Tesis de maestría en ciencias de la comunicación. Universidad privada anterior Orrego, Trujillo. *Protocolo de Servicio al cliente*, recuperado de: <https://prezi.com/co2ieifgelkj/protocolo-de-servicio-al-cliente/>, el 22 de marzo del 2016.

- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación
- Robbins S. y Judge T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (10a. ed.). México: Pearson.
- Robert, L. (2013). *Sistema de resolución de conflictos, Directrices para mejorar el desempeño*. Italia: copyright.
- Rojas, K. (2016). *Relación entre conflicto y desempeño laboral en ata-irh sac, Chiclayo. Tesis de licenciado en administración*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Salesup (2017, 18 de marzo). *Conflictos laborales: Cómo manejarlo correctamente*. Recuperado de: <https://www.salesup.com/crm-online/ccconflictos-laborales.shtml>
- Stanton W., Etzel M. y Walker B. (2004) *Fundamentos de Marketing* (13va. Ed.) Mc Graw Hill.
- Sylva, D. (2014). *Propuesta de modelo de manejo de conflictos organizacionales para la empresa jardines piaveri*. Tesis para el título profesional de psicología organizacional. Universidad pontificia católica del ecuador, Ecuador.
- Tigani, D. (2013). *Excelencia en el servicio*. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Torres, Y. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016*. Tesis de licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Toyama, J. (2016, 13 de setiembre). *Los conflictos laborales*. Recuperado de: <http://gacetalaboral.com/entrevista-al-dr-jorge-toyama-conflictos-laborales/>
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia, servicio al cliente* (5ª. ed.). Estados Unidos: Best Sellers publishing.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga falabella- Bellavista, 2018						
AUTOR: Jenny Masias Coveñas						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cómo se relacionan los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la jerarquía con la empatía de los empleados de la empresa saga falabella-Bellavista, 2018? ¿Cómo se relaciona las edades con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018? ¿Cómo se relaciona los estilos de trabajo con la confiabilidad de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018? 	<p>Objetivo General: Determinar la relación de los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la jerarquía con la empatía de los empleados de la empresa saga falabella-Bellavista, 2018. Determinar la relación de las edades con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018. Determinar la relación de los estilos de trabajo con la confiabilidad de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018. 	<p>Hipótesis General: Los conflictos laborales se relacionan con el servicio de excelencia de los empleados de la empresa saga falabella Bellavista, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> La jerarquía se relaciona con la empatía de los empleados de la empresa saga falabella-Bellavista, 2018. Las edades se relacionan con la capacidad de respuesta de los empleados de la empresa saga falabella-Bellavista, 2018. Los estilos de trabajo se relacionan con la confiabilidad de los empleados de la empresa saga falabella-Bellavista, 2018. 	Variable 1: Los Conflictos Laborales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> - Jerarquía - Edades - Estilos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mando Superior - Mando intermedio - Trabajadores - Jóvenes - Adultos - Adulto Mayor - Democrático - Autocrático - Liberal 	<ul style="list-style-type: none"> - P-1 - P-2 - P-3 - P-4 y 5 - P-6 - P-7 - P-8 - P-9 - P-10 	<ol style="list-style-type: none"> Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Variable 2: El servicio de excelencia			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos			
<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Capacidad de respuesta - Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Comprensión - Comunicación - Rapidez - Disponibilidad - Flexibilidad - Profesionalismo - Garantía - Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - P-11 y 12 - P-13 - P-14 - P-15 - P-16 - P-17 - P-18 - P-19 - P-20 	<ol style="list-style-type: none"> Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre 			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICAS A UTILIZAR			
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No Experimental - Transversal</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: 85 trabajadores</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 70 vendedores</p>	<p>Variable 1: Conflictos laborales</p> <p>Variable 2: Servicio de excelencia</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y porcentajes.</p>			

ANEXO N° 2: Confiabilidad de Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. On the left, a document titled "Turnitin_MASIAS_COVE_AS_JENNY.pdf" is open, showing the header of a thesis from the Universidad César Vallejo. The document text includes the university name, faculty, school, title "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018", author name, and advisor name. A circular stamp from the university is visible over the text.

On the right, a red sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) displays a similarity score of 26%. Below the score, it indicates "Se están viendo fuentes estándar" (Standard sources are being viewed) and provides a button to "Ver fuentes en inglés (Beta)". A list of matches is shown:

Match Number	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %
2	Entregado a Universida...	10 %
3	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
4	repositorio.upao.edu.pe	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %

At the bottom of the interface, the page number is "Página: 1 de 52", the word count is "Número de palabras: 12379", and the report type is "Text-only Report". The "High Resolution" setting is currently "Apagado" (Off).

ANEXO N° 3: El cuestionario

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE SAGA FALABELLA

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador sírvase a marcar con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo a la siguiente valorización:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las autoridades se preocupan por los problemas que existen entre los trabajadores					
2	Mi jefe directo se preocupa por dar solución a los conflictos que se presentan en el área de trabajo					
3	Considero que mi relación con mis compañeros es buena					
4	Las tareas en la empresa se me asignan según mi edad (por ser muy joven o por ser muy adulto)					
5	Considero que mi conducta personal ante alguna situación y/o problema es adecuada					
6	Existen diferencias significativas entre las personas adultas y los jóvenes					
7	Hay respeto de parte de mis compañeros por la edad que tengo					
8	Mis compañeros me preguntan antes de tomar una decisión					
9	La persona encargada de cada área de ventas establece normas sin consultar a mis compañeros					
10	El trabajo está dividido parcialmente entre mis compañeros					
11	Cuando el cliente está cerca de mí, tengo iniciativa para brindarle asesoría y resolver dudas y lo acompaño hasta el cierre de la venta.					
12	Considero que las expectativas del cliente han sido superadas con mi atención					
13	Logro comprender lo que el cliente necesita y le ofrezco el producto adecuado					
14	Escucho atentamente al cliente para responder asertivamente a lo que desea					
15	Respondo inmediatamente a las inquietudes del cliente					
16	La mayoría de veces estoy ocupado (a) cuando el cliente necesita de mi ayuda					
17	Puedo pasar rápidamente a responder las dudas de un cliente cuando estoy atendiendo a otra persona.					
18	Tengo conocimiento de todos los productos sin excepción, así como sus características y beneficios.					
19	Estoy seguro de la garantía de los productos que ofrezco					
20	El clima laboral influyen en la amabilidad que ofrezco a los clientes					

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 4: Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LOS CONFLICTOS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS VENDEDORES DE SAGA FALABELLA-BELLAVISTA, 2018"				
Apellidos y nombres del investigador: Masías Coveñas, Jenny Paoli				
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Alva Arce, José César</u>				
ASPECTO POR EVALUAR				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	
CONFLICTOS LABORALES	JERARQUÍA	MANDO SUPERIOR	Las autoridades se preocupan por los problemas que existen entre los trabajadores	
		MANDO INTERMEDIO	Mi jefe directo se preocupa por dar solución ante los conflictos que se presentan en su área de trabajo	
	EDADES	TRABAJADORES		Considero que mi relación con mis compañeros es buena
		JÓVENES		Las tareas en la empresa se me asignan según mi edad (por ser muy joven o por ser muy adulto)
		ADULTOS		Considero que mi conducta personal ante alguna situación y/o problema es la adecuada
		ADULTO MAYOR		Existen diferencias significativas entre las personas adultas y los jóvenes
	ESTILOS DE TRABAJO	DEMOCRÁTICO		Hay respeto de parte de mis compañeros por la edad que tengo
		AUTOCRÁTICO		Mis compañeros me preguntan antes de tomar una decisión
		LIBERAL		La persona encargada de cada área de ventas establece normas sin consultar a mis compañeros
		ATENCIÓN PERSONALIZADA		El trabajo está dividido parcialmente entre mis compañeros
EMPATÍA	COMPRESIÓN		Cuando el cliente está cerca de mí, tengo iniciativa para brindarle asesoría y resolver sus dudas y lo acompaño hasta el cierre de venta.	
	COMUNICACIÓN		Considero que las expectativas del cliente han sido superadas con mi atención	
	RAPIDEZ		Logro comprender lo que el cliente necesita y le ofrezco el producto adecuado	
	DISPOSICIÓN		Escucho atentamente al cliente para responder asertivamente a lo que desea	
SERVICIO DE EXCELENCIA	CAPACIDAD DE RESPUESTA		Respondo inmediatamente a las inquietudes del cliente	
	CONFIABILIDAD		La mayoría de veces estoy ocupado(a) cuando el cliente necesita de mi ayuda	
Firma del experto:	GARANTÍA		Puedo pasar rápidamente a responder las dudas de un cliente cuando estoy atendiendo a otra persona.	
	AMABILIDAD		Tengo conocimiento de todos los productos sin excepción, así como sus características y beneficios	
			Estoy seguro de la garantía de los productos que ofrezco	
			El clima laboral influye en la amabilidad que ofrezco a los clientes	
			Fecha <u>07/06/2018</u>	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA-BELLAVISTA, 2018"				
Apellidos y nombres del investigador: Masías Coveñas, Jenny Paoli				
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Ivan Jantalean Tapia</u>				
ASPECTO POR EVALUAR				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	
CONFLICTOS LABORALES	JERARQUÍA	MANDO SUPERIOR	Las autoridades se preocupan por los problemas que existen entre los trabajadores	
		MANDO INTERMEDIO	Mi jefe directo se preocupa por dar solución ante los conflictos que se presentan en su área de trabajo	
		TRABAJADORES	Considero que mi relación con mis compañeros es buena	
	EIDADES	JÓVENES		Las tareas en la empresa se me asignan según mi edad (por ser muy joven o por ser muy adulto)
				Considero que mi conducta personal ante alguna situación y/o problema es la adecuada
		ADULTOS	Existen diferencias significativas entre las personas adultas y los jóvenes	
		ADULTO MAYOR	Hay respeto de parte de mis compañeros por la edad que tengo	
	ESTILOS DE TRABAJO	DEMOCRÁTICO	Mis compañeros me preguntan antes de tomar una decisión	
		AUTOCRÁTICO	La persona encargada de cada área de ventas establece normas sin consultar a mis compañeros	
		LIBERAL	El trabajo está dividido parcialmente entre mis compañeros	
EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA		Cuando el cliente está cerca de mí, tengo iniciativa para brindarle asesoría y resolver sus dudas y lo acompaño hasta el cierre de venta.	
			Considero que las expectativas del cliente han sido superadas con mi atención	
	COMPRENSIÓN	Logro comprender lo que el cliente necesita y le ofrezco el producto adecuado		
	COMUNICACIÓN	Escucho atentamente al cliente para responder asertivamente a lo que desea		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ	Respondo inmediatamente a las inquietudes del cliente		
	DISPOSICIÓN	La mayoría de veces estoy ocupado(a) cuando el cliente necesita de mi ayuda		
	FLEXIBILIDAD	Puedo pasar rápidamente a responder las dudas de un cliente cuando estoy atendiendo a otra persona.		
CONFIABILIDAD	PROFESIONALISMO	Tengo conocimiento de todos los productos sin excepción, así como sus características y beneficios		
	GARANTÍA	Estoy seguro de la garantía de los productos que ofrezco		
	AMABILIDAD	El clima laboral influye en la amabilidad que ofrezco a los clientes		
Firma del experto:			Fecha: <u>16-11-17</u>	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA-BELLAVISTA, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Masías Coveñas, Jenny Paoli

Apellidos y nombres del experto: *Haiting Zavala María Dolores*

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CONFLICTOS LABORALES	JERARQUÍA	MANDO SUPERIOR	Las autoridades se preocupan por los problemas que existen entre los trabajadores	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		MANDO INTERMEDIO	Mi jefe directo se preocupa por dar solución ante los conflictos que se presentan en su área de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
		TRABAJADORES	Considero que mi relación con mis compañeros es buena		<input checked="" type="checkbox"/>			
	EADAES	JÓVENES	Las tareas en la empresa se me asignan según mi edad (por ser muy joven o por ser muy adulto)		Considero que mi conducta personal ante alguna situación y/o problema es la adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ADULTOS	Existen diferencias significativas entre las personas adultas y los jóvenes		Hay respeto de parte de mis compañeros por la edad que tengo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ADULTO MAYOR	Mis compañeros me preguntan antes de tomar una decisión		La persona encargada de cada área de ventas establece normas sin consultar a mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESTILOS DE TRABAJO	DEMOCRÁTICO	El trabajo está dividido parcialmente entre mis compañeros			<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTOGRÁTICO	Cuando el cliente está cerca de mi, tengo iniciativa para brindarle asesoría y resolver sus dudas y lo acompaño hasta el cierre de venta.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIBERAL	Considero que las expectativas del cliente han sido superadas con mi atención			<input checked="" type="checkbox"/>		
		ATENCIÓN PERSONALIZADA	Logro comprender lo que el cliente necesita y le ofrezco el producto adecuado			<input checked="" type="checkbox"/>		
SERVICIO DE EXCELENCIA	EMPATÍA	COMPENSIÓN	Escucho atentamente al cliente para responder asertivamente a lo que desea	<input checked="" type="checkbox"/>				
		COMUNICACIÓN	Respondo inmediatamente a las inquietudes del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISPOSICIÓN	La mayoría de veces estoy ocupado(a) cuando el cliente necesita de mi ayuda	Puedo pasar rápidamente a responder las dudas de un cliente cuando estoy atendiendo a otra persona.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		FLEXIBILIDAD	Tengo conocimiento de todos los productos sin excepción, así como sus características y beneficios	Estoy seguro de la garantía de los productos que ofrezco	<input checked="" type="checkbox"/>			
CONFIABILIDAD	PROFESIONALISMO	El clima laboral influye en la amabilidad que ofrezco a los clientes	Fecha <i>18.06.1.2018</i>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	GARANTÍA			<input checked="" type="checkbox"/>				
	AMABILIDAD			<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA-BELLAVISTA, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Masias Coveñas, Jenny Paoli

Apellidos y nombres del experto: DR. CORNELIO CASILLO PEDRO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CONFLICTOS LABORALES	JERARQUÍA	MANDO SUPERIOR	Las autoridades se preocupan por los problemas que existen entre los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MANDO INTERMEDIO	Mi jefe directo se preocupa por dar solución ante los conflictos que se presentan en su área de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRABAJADORES	Considero que mi relación con mis compañeros es buena		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EIDADES	JÓVENES	Las tareas en la empresa se me asignan según mi edad (por ser muy joven o por ser muy adulto)	Considero que mi conducta personal ante alguna situación y/o problema es la adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>	
		ADULTOS	Existen diferencias significativas entre las personas adultas y los jóvenes	Hay respeto de parte de mis compañeros por la edad que tengo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		ADULTO MAYOR	Mis compañeros me preguntan antes de tomar una decisión	La persona encargada de cada área de ventas establece normas sin consultar a mis compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>	
		DEMOCRÁTICO	El trabajo está dividido parcialmente entre mis compañeros	Cuando el cliente está cerca de mí, tengo iniciativa para brindarle asesoría y resolver sus dudas y lo acompaño hasta el cierre de venta.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ESTILOS DE TRABAJO	AUTOCRÁTICO	Considero que las expectativas del cliente han sido superadas con mi atención	Logro comprender lo que el cliente necesita y le ofrezco el producto adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>	
		LIBERAL	Escucho atentamente al cliente para responder asertivamente a lo que desea	Respondo inmediatamente a las inquietudes del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	
		ATENCIÓN PERSONALIZADA	La mayoría de veces estoy ocupado(a) cuando el cliente necesita de mi ayuda	Puedo pasar rápidamente a responder las dudas de un cliente cuando estoy atendiendo a otra persona.		<input checked="" type="checkbox"/>	
SERVICIO DE EXCELENCIA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMPENSIÓN	Tengo conocimiento de todos los productos sin excepción, así como sus características y beneficios		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMUNICACIÓN	Estoy seguro de la garantía de los productos que ofrezco		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	RAPIDEZ	El clima laboral influye en la amabilidad que ofrezco a los clientes	Fecha <u>18/06/18</u>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		DISPOSICIÓN				<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:	CONFIDABILIDAD	FLEXIBILIDAD			<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROFESIONALISMO			<input checked="" type="checkbox"/>		
		GARANTÍA			<input checked="" type="checkbox"/>		
		AMABILIDAD			<input checked="" type="checkbox"/>		
						<input checked="" type="checkbox"/>	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS, identificado con DNI N° **70362530**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS

DNI: **70362530**

FECHA: 21 de noviembre de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta la estudiante:

Srta. JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS

Trabajo de Investigación titulado:

LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 28 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 15 (QUINCE)

Lima, 20 de noviembre del 2019



P. Mañana
MSc. PETRONILA LILIANA MAIBENA FOX

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisor de la tesis titulada:

"LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, 2018" de la estudiante **MASIAS COVEÑAS, JENNY PAOLI**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 21 de noviembre del 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS
D.N.I. : 70362530
Domicilio : UBR.SANTA ROSA MZ. "Z" LT.7-CALLAO
Teléfono : Fijo : Móvil : 965452260
E-mail : JPMASIASC@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JENNY PAOLI MASIAS COVEÑAS

Título de la tesis:

LOS CONFLICTOS LABORALES Y EL SERVICIO DE EXCELENCIA DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA BELLAVISTA, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22/11/19