



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller  
automotriz, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Suclupe Sandoval, Elvis Emanuel ([orcid.org/0000-0001-7780-8284](https://orcid.org/0000-0001-7780-8284))

**ASESORES:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([orcid.org/0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

Dr. Castro Balcázar, Mario Rolando ([orcid.org/0000-0002-8622-2135](https://orcid.org/0000-0002-8622-2135))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA.

En primer lugar a Dios por brindarme salud y bienestar e iluminarme en el proceso de desarrollo para culminar este trabajo de investigación

A mis asesores y maestros Huiman y Burga por compartirme y llenarme de sus conocimientos y apoyarme a culminar el desarrollo del trabajo con éxito.

A mis padres y mis hermanos por impulsarme en brindarme su apoyo durante el desarrollo del estudio y no rendirme ante las dificultades del camino.

Elvis.

## **AGRADECIMIENTO.**

Desde un inicio agradezco a Dios por su compañía incondicional en darme las fuerzas para alcanzar con mis objetivos y metas propuestas en la cual este presente investigación es una de ellas.

En segundo agradezco a mi familia entera por esa motivación que me transmitieron desde un inicio en donde todo el tiempo estuvieron presente.

En tercero agradezco a mis asesores, amigos y a la universidad por permitir compartir experiencias de estudio y acceso a todo tipo de información que fueron de mi apoyo.

Elvis.

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, Chiclayo.", cuyo autor es SUCLUPE SANDOVAL ELVIS EMANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE <b>DNI:</b> 16418702 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:32:16

Código documento Trilce: TRI - 0626444

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SUCLUPE SANDOVAL ELVIS EMANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, Chiclayo.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ELVIS EMANUEL SUCLUPE SANDOVAL <b>DNI:</b> 74222871 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7780-8284	Firmado electrónicamente por: SSANDOVALEE el 29- 07-2023 09:24:19

Código documento Trilce: TRI - 0626445

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y Operacionalización.....	16
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1</b> Población .....	17
<b>Tabla 2</b> Análisis de la variable dependiente.....	20
<b>Tabla 3</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión de Empatía. ....	21
<b>Tabla 4</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión de Fiabilidad. ....	22
<b>Tabla 5</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión de Seguridad. ....	23
<b>Tabla 6</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión Capacidad de Respuesta. ....	24
<b>Tabla 7</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión Elementos Tangibles. ....	25

## **RESUMEN.**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, proponer el plan de clima laboral para obtener una alta calidad de sus servicios que ofrecen los trabajadores en el taller automotriz. Se trabajó con una muestra de 15 trabajadores, en quienes se logró mejorar la calidad de servicios que estos ofrecen al cliente mediante un cuestionario utilizando la escala de liker brindando una confiabilidad de 0, 87. El presente estudio de tipo básica, desarrolló el diseño de investigación no experimental descriptivo-propositivo, los resultados del cuestionario de la variable dependiente calidad de servicios fueron medidos estadísticamente y reflejaron con un nivel bueno con un 66. 7% y un nivel regular en 33. 3% que poseían los trabajadores del taller. Después se implementó la propuesta de plan de clima laboral con estrategias de mejora que contiene planes de acción para mejorar la calidad de servicios de la muestra en lo que este mencionado plan fue validado con profesionales expertos en la materia. Y por último esta propuesta contiene actividades de planes de acción que evidenciara en corto o largo plazo el mejoramiento de los servicios que ofrecen estos trabajadores.

**Palabras clave:** Plan de capacitación, desempeño, clima laboral, calidad de servicios, interrelaciones.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to propose the work environment plan to obtain a high quality of its services offered by workers in the automotive workshop. We worked with a sample of 15 workers, in whom the quality of services that they offer to the client was improved through a questionnaire using the liker scale, providing a reliability of 0.87. The present basic type study developed the design of The descriptive-propositive non-experimental research, the results of the questionnaire of the variable dependent on the quality of the services were statistically measured and reflected with a good level with 66.7% and a regular level with 33.3% that the workers had. from the workshop. Afterwards, the work climate plan proposal was implemented with improvement strategies that contains action plans to improve the quality of services in the sample, in which this aforementioned plan was validated with experts in the field. And for the last time this proposal contains activities of action plans that will show in the short or long term the improvement of the services offered by these workers.

**Keywords:** training plan, performance, working environment, quality of services, interrelationships.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

En Portugal en las empresas de la asociación Turismo Activo fue necesario investigar e indagar como las empresas pertenecientes al área turismo brindaban sus servicios por ello se hallaron ciertas condiciones y parámetros que determinan la calidad y ante ello se establecieron mejorar esos procesos donde también se utilizó una herramienta llamada HEVA a las 183 empresas en la cual se dio importancia a los instrumentos fiables que sean capaz de poder medir la satisfacción del cliente y el poder brindar información esencial sobre la seguridad de los servicios para después tener trabajadores motivados (Bento et al., 2019).

En el sur de España y norte de Marruecos se tomó una muestra de 322 empresas de esos países para analizar el nivel de la gestión de calidad que estas implementan en donde se concluye que las que menos aplican el sistema de gestión de calidad son las empresas Marroquíes que las de Andalucía pero también se indica que son las de Marruecos que tienen más interés en la calidad a pesar de ser las que más no aplican dicho sistema, ya que al implantar este sistema se reflejara en mejorar la imagen de la empresa teniendo buen marketing entrando a nuevos mercados (Carmona, et al., 2015).

Seguido por los autores nos dicen que el clima laboral dentro de una organización fuera de su actividad, tamaño, nivel de ingresos, etc. Representa el ambiente que se da en ella ya que este espacio está comprometido por diferentes aspectos como lo es la cultura de la organización ya sea en su gestión, misión y valores. Y las consecuencias pueden estar derivadas a la satisfacción o insatisfacción en el puesto de trabajo del trabajador generando deterioro en el espacio en que se comparte la labor, la falta de eficiencia y productividad (Olaz & Ortiz, 2022).

Los autores en este caso nos hablan que también las organizaciones de la salud deben centrarse en mejorar sus calidades de servicios por lo que la misma Organización Mundial de la Salud acepta primeramente en optar de manera prioritaria por la seguridad del paciente las cuales las entidades deben incluirla en sus estrategias para que así la calidad de servicios en el tema de salud sea mejor (Torres et al., 2021).

Según la revista Giancarlo Ameghino que es Gerente de Gestión y Desarrollo Humano del Grupo Crosland, nos dice que, así como la motivación, el estado de ánimo, son importantes para la empresa también tener clima laboral bueno en tu lugar de trabajo y por consiguiente también un jefe que apoye y comprenda a todo el equipo de trabajo. También el especialista en el tema indica que ciertos 4 factores influyen en el trabajador para que este se sienta a gusto en una empresa las cuales son: Trabajar en algo significativo, Ser tomado en cuenta, Capacidad de las empresas para adaptarse, y Tener un equipo sólido (Gestión, 2022).

Los autores en su estudio por la atención temprana como servicio pediátrico establecen cuantificar los resultados que intervienen y también sobre la calidad de servicio ofrecido, tener a la disposición instrumentos válidos y confiables que permitirá evaluar la calidad de los servicios (Jemes, et al., 2018).

Los autores en su estudio realizado para medir la calidad online llegaron a la conclusión que de los estudios realizados que se han dado derivados al tema de cómo medir la calidad de los servicios en este caso online se propone ciertas escalas para medir centradas en un servicio concreto y son de 3 servicios que se da a través del internet en las cuales encontramos billetes de transporte, reserva de alojamientos, compra de entradas (Barrera et al., 2014).

En el taller automotriz, una empresa dedicada a los servicios de lavado, planchado, mecánica, montaje, ventas, pinturas, matizado entre otras que se ofrece a los clientes cuyos poseen vehículos dado que existe una realidad problemática sobre el modo de actuar entre los trabajadores y los clientes ya sea en todas las áreas que comprende, ya que estos su manera de trabajar también entre ellos mismos es un poco rígida no logrando a maximizar el trabajo en equipo asimismo como reflejo se opta un servicio de calidad moderado para sus clientes que contiene la organización cuando se requiere la más alta calidad del servicio que se ofrece para la máxima satisfacción de los clientes para así tener una mejor comunicación entre ellos y las ideas entre trabajador y cliente fluyan positivamente para el bien de ambos, por lo tanto el estatus es un servicio ofrecido moderado no permitiendo lograr con más eficacia los objetivos y metas de la organización. Ya que teniendo en cuenta que en el taller automotriz se requiere proponer este plan de clima laboral para obtener una calidad de servicios alta por parte de los trabajadores para

maximizar los servicios ofrecidos para sus clientes en lo que analizamos lo concurrido podemos decir en nuestra formulación del problema de nuestra investigación ¿De qué manera el plan de clima laboral mejora la calidad de sus servicios en el taller automotriz?

A continuación se justificara el inicio de esta tesis en una justificación de la investigación que son: Justificación teórica.- El tema del clima laboral y calidad de servicio es un problema frecuente en muchas organizaciones a nivel internacional en donde se demuestra analizando para diseñar soluciones a mejorar de comprobarse más tiempo en desarrollar este tema para favorecer los procesos internos y externo de la empresa en donde los trabajadores demuestren compromiso y buen desempeño para ofrecer servicios de calidad. Justificación practica.- Analizar y evaluar la calidad del servicio que ofrece la empresa ya que esto me permitirá identificar e implementar estrategias de mejoraría y fortalecer el problema encontrado con planes de acción renovados demostrando así la comodidad del trabajador y generando una apariencia confortable en sus procesos de sus funciones y ser diferente a las demás entidades. Y finalmente la Justificación metodológica: Aplicar y sugerir propuestas constantemente para mejorar aún más el servicio ofrecido dentro de la empresa ya que no solo beneficia a la empresa si no al trabajador de manera individual porque este ejercerá compromiso en sí mismo de manera positiva y agradable ofreciendo su mejor versión para el bienestar del cliente.

De lo expresado se tiene como objetivo general, Proponer el plan de clima laboral para obtener una alta calidad de sus servicios que ofrecen los trabajadores en el taller automotriz. Y los objetivos específicos son: - Identificar la situación actual de la calidad de servicios que se da en el taller automotriz. – Elaborar el plan de clima laboral que mejor la calidad de servicios.- Validar el plan de clima laboral para mejorar la calidad de servicio. Así mismo se llegó a la conclusión de la siguiente hipótesis de la investigación: Con la aplicación del plan se mejorará la calidad de sus servicios en el taller automotriz.

## II. MARCO TEÓRICO.

Respecto a la argumentación de la presente investigación consideré como antecedentes internacionales y en relación a mis variables, clima laboral y calidad de servicios se procedió a explicar detalladamente las antes mencionadas variables.

En su investigación Fernández (2020) tuvo como objetivo determinar la manera cómo influyo el clima laboral en la calidad de servicios que se ofrece en la comunidad por la Universidad Nacional de Pilar donde la muestra realizada por el estudio fue el 30% de los alumnos de las 7 facultades de manera aleatoria que existen en la universidad ya que nos afirma en una de sus conclusiones que al tener o captar funcionarios comprometidos con la organización u empresa y tener la capacidad de tener a las personas correctas en los momentos y situaciones correctas permite satisfacer las necesidades de cada uno de los trabajadores como por ejemplo brindar seguridad en el trabajo, tendremos un buen clima laboral, incentivos para ellos, remuneraciones justos, y lo más importante sabremos ofrecer un buen servicio de calidad al cliente.

En su trabajo de investigación Samaniego (2022) se enfocó en desarrollar la propuesta para mejorar el clima laboral de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba siendo esto se desarrolló la investigación básica y donde después se empleó el cuestionario GREAT PLACE TO WORK aplicando una encuesta al total de los empleados de la empresa en lo cual en su trabajo lograron concluir que identificar e implementar un grupo colaboradores que se encarguen de aplicar la propuesta mencionada por el proyecto de investigación dada, es necesario implementar este grupo para solucionar los problemas encontrados y desarrollar el clima laboral en un aspecto eficaz y armonioso como también de su fiscalización y monitoreo constante para el cumplimiento de las misma.

En su investigación Salazar (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. donde se visualiza que la población que se halló en el estudio es la completa totalidad de todos sus colaboradores que son las 30 personas dado así que su población es muy pequeña entonces la muestra se toma y está conformada por el 100% de sujetos, pasando a los resultados ya encontrados en la contratación de la hipótesis

objetivo del estudio, se encuentra un índice de muestra de compatibilidad de lo estudiado y lo propuesto por un 0.000 que es mucho menor a lo que se previó que es de 0.05, en lo cual se concluyó que sí existe relación estadísticamente significativa, entre clima laboral y calidad de servicios de los colaboradores de Mercredi, año 2018.

Siguiendo con la estructura tenemos como antecedentes nacionales Trigoso et al. (2022) realizó un estudio de investigación el cual tuvo como objetivo es determinar en qué medida se relaciona lo que es gestión logística con la calidad de servicio interno en el área logística se sabe que el tipo de investigación es básica con el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de manera transversal, descriptiva y como conclusión arrojó que el área logística si tiene relación directa con la calidad de servicio que el cliente pueda percibir ya que si los insumos de las provisiones que se proporcionan en el área han sido gestionado eficazmente esto demostrara una calidad de servicio proporcional para el cliente.

El autor Villarreal (2021) en su investigación su objetivo fue conocer el clima laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo del Municipio de Santa María 2021, en la cual su metodología fue utilizada por el método científico de investigación de tipo fundamental y se denomina pura en la cual la población está conformada por 56 administrativos del municipio ya que fueron las unidades de análisis documental, observación, y encuestados donde se determinó si existe relación entre el clima laboral y la calidad del servicio.

En su investigación Mamani y Vilca (2022) el objetivo del estudio fue determinar la relación de las variables calidad de servicio y satisfacción, con enfoque de una investigación cuantitativa de diseño no experimental de manera correlacional y corte transeccional con una muestra a las 11 bibliotecas municipales provinciales en la cual estas contienen 368 usuarios que usan el servicio. Llegando a la conclusión como resultado que 09 bibliotecas se encuentran en un nivel bajo, mientras que las otras dos bibliotecas se encuentran en un nivel promedio dado que la satisfacción de los usuarios es baja por eso arroja que no existe relación entre las dos variables.

En cuanto a antecedentes a nivel local tenemos que Jara y Vargas (2020) tuvieron como objetivo demostrar la mejora del clima laboral en los colaboradores del DAC Afervitel, el diseño del estudio fue experimental con un pre-test y un post-test para un único grupo de estudio, demostrando que el método de investigación explicativo fue utilizado y aplicado a una población de 27 colaboradores. El pre-test del lugar de trabajo, que se utilizó en la empresa Dac Afervitel, reveló como resultado que la gran mayoría de los colaboradores perciben y experimentan un lugar de trabajo negativo, y se determinó que el lugar de trabajo no es apropiado para el nivel requerido de la organización. Así es como los autores en su investigación pudieron llegar a esta conclusión.

El presente autor Hoyos (2020) en su investigación el objetivo fue en demostrar que el programa motivacional mejora el clima laboral de los colaboradores del Hotel y Casino WinMeier de Chiclayo, señalando que la investigación fue explicativa, aplicada y de corte transversal y que el diseño fue pre-experimental con pre y post-test a un solo grupo de estudio; detallando a la población con un 25 empleados del Hotel y Casino WinMeier de Chiclayo, y la investigación pudo comparar el pre-test y post-test; la investigación pudo aprobar que la aplicación del programa fue exitosa y efectiva porque incrementó.

En su investigación Rodas (2018) tuvo como objetivo demostrar la correlación de las estrategias de clima laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa Turismo Civa, Chiclayo 2018 en donde se demuestra que el instrumento del acojo de los datos se logró con la encuesta aplicada en donde se desarrolló dos encuestas utilizando las dimensiones en las dos variables así mismo una encuesta fue establecida para los 84 trabajadores de la empresa y la otra parte se utilizó con los clientes en la cual fueron 384 seguido a eso se evaluó el clima laboral que poseía organización con cierto propósito de mejorar la calidad del servicio que se ofrece en la cuales se aplicó dos tipo de encuestas en la que la primera apunta hacia los trabajadores en donde demostraron no estar conformes con el ambiente laboral y la otra está dirigida a los clientes donde se obtiene la total insatisfacción por parte de los servicios ofrecidos de los trabajadores.

En cuanto a las teorías de las variables en este caso el clima laboral, cabe indicar que hay autores como Chiavenato (2000) que afirma que el clima laboral se define

como una cualidad del ambiente laboral ya que estos son percibidos por los individuos de las empresas u organización como también esta afecta en los comportamientos de los trabajadores de dicha organización. Así como también el autor Bordas (2016) indica que para tener un correcto clima laboral que otorgue satisfacción y compromiso en los trabajadores se debe emplear este factor de que el jefe tenga la capacidad para influir en los colaboradores ya sea positivo o negativo dentro del clima laboral como por ejemplo un buen liderazgo en el clima laboral genera y desarrolla una serie de competencias dentro de ella misma. Seguido de los autores Pilligua y Arteaga (2019) nos dicen que hay ciertos factores importantes que interfieren en el clima laboral en toda organización como lo son la confianza, estabilidad, trabajo en equipo y la sinergia de sus trabajadores, dado que mencionado todo esto en el tipo de resultado que arroje la organización ya sea positivo o negativo afecta la parte productiva. También el autor Lara (2021) se refiere a clima laboral que es el ambiente físico-humano, mejor dicho es aquí donde se desarrolla el trabajo mediante las relaciones sociales para después formar una cultura caracterizada por la misma organización en donde esto va a permitir la integración de todo el equipo de trabajo para que estos cumplan con el cumplimiento de los objetivos de la empresa. El clima laboral para Becerra y Bermúdez (2019) se da entre todo el sistema de la organización y los nuevos procesos de motivación que afecta a la productividad, satisfacción y rotación de la empresa por eso tener un clima laboral saludable y seguro aporta de manera positiva en la calidad y productividad de los empleados.

Con respecto los autores Zenteno y Duran (2016) nos dice en poder obtener un buen clima laboral en mejorar la motivación y el compromiso de los trabajadores se implementa lo que es el PAR que significa prácticas de recursos humanos de alto desempeño como se dice que son prácticas son también ideas y componentes que logran comprometer y elevar la función laboral de la empresa con un alto desempeño y a todo esto los beneficios son una mejor productividad de la empresa, su elevación de su valor financiero, mejores ventas, mejores ganancias, una mayor calidad del producto, se minimiza las fallas, entre otras más.

Como también se tiene ciertos factores que conllevaron a que los trabajadores tengan compromiso en la cual el autor Olukunle (2015) los menciona y son, la

retroalimentación en el tema del desempeño, apoyar al supervisor, establecimientos de metas, incentivos, procesos muy bien definidos, oportunidad para todos al aplicar sus habilidades, apoyo dentro del trabajo, los factores ambientales y físicos, entrenamiento, ya mencionado todo esto permitirá un mejor clima laboral. Seguido de esto Indeed (2023) hace mención en su página de artículos porque es importante tener un clima laboral positivo porque esto va a permitir a elevar la productividad, a que la moral de los empleados se eleve, a incentivar el desarrollo interno del empleado, a que la comunicación y el apoyo mutuo entre compañeros se den.

Pero también Bordas (2016) en su libro gestión estratégica del clima laboral encontramos las dimensiones la variable clima laboral que permitió valorar el clima laboral al momento de diagnosticar y como también determinar el grado de satisfacción de los trabajadores que fue de apoyo en la implementación de mi propuesta en donde el autor propone estas 8 dimensiones: 1) Autonomía.- Trata sobre el nivel de capacidad que tienen los trabajadores de la empresa en que si pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin recurrir por cada proceso a sus superiores, es decir si se les animan a los trabajadores a que sean autosuficientes y a que tengan decisión propia. 2) Cooperación y apoyo.- Es el nivel en que los trabajadores puedan percibir dentro de la empresa el compañerismo, la cordialidad y apoyo para que estos puedan desarrollarse. 3) Reconocimiento.- Es el reconocimiento que los trabajadores pueden recibir por parte de la empresa por su trabajo realizado y por lo que contribuyen. 4) Organización y Estructura.- La manera en que lo trabajadores tengan una percepción sobre si los procesos de la empresa están bien organizados, coordinados, claros, eficientes. 5) Innovación.- Es donde los trabajadores tienen la percepción de que realmente existe creatividad al cambio implementando nuevas ideas, métodos y nuevos procedimientos. 6) Transparencia y equidad.- Donde los trabajadores tiene el nivel de percepción por parte de la empresa en que si la política de la empresa son claras y equitativas y mas no arbitrarias valorando el desempeño y las oportunidades. 7) Motivación.- Es donde se puede apreciar si es que el buen desempeño de los trabajadores es motivado por parte de la empresa. 8) Liderazgo.- Donde los trabajadores perciben el modo relación de los jefes hacia los empleados viendo su comportamiento. Así mismo se encuentra otro tipo de dimensiones que también influyen en el clima

laboral donde los autores García et al. (2010) las identifica como formación de postgrado, condiciones de trabajo, reconocimiento, remuneración, relación jerárquica, promoción y desarrollo profesional, organización y gestión del cambio, relación con los compañeros de trabajo, participación, comunicación interna, conocimiento e identificación de objetivos y percepción de la dirección. Dado que la influencia de las dimensiones mencionadas en el concepto dependerá de las características específicas de cada empresa, es necesario tener en cuenta estos factores.

Los autores Varela et al. (2013) señalan que en una organización existen diferentes escalas de climas y son: La estructura.- Es como perciben los trabajadores de la empresa con respecto al volumen de las normas, reglas, los procesos, trámites entre otros y como estos las enfrentan dentro de sus labores. Responsabilidad.- Es como perciben los trabajadores a la empresa en las tomas de decisiones que se realiza en la institución y en la supervisiones que se dan de forma imparcial. Recompensa.- Es la incentivación al empleado y como el trabajador percibe su recompensa por sus esfuerzos en el trabajo bien ejercidos. Desafío.- Son las metas que los trabajadores se proponen en el desempeño de su trabajo. Relaciones.- Trata de como el trabajo percibe el ambiente de trabajo grato y la relación que se tiene entre jefe y empleado. Cooperación.- El apoyo mutuo que se brinda entre el jefe y empleado. Estándares.- Es como percibe el empleado el nivel de estándar que tiene la empresa con respecto a la productividad. Conflicto.- Incentivar a que los conflictos no se escondan sino más bien salgan a flote para solucionarlo, y a su vez aplicar una comunicación fluida en todas las áreas de la empresa evita este tipo de problemas. Identidad.- Sentir que cada integrante del grupo de trabajo se sienta valioso dentro de la empresa.

Así mismo los autores Ordoñez et al. (2018) definen que existen diferentes modelos para medir el clima laboral pero este refuerza lo mismo que Varela et al. (2018) en el párrafo anterior diciendo que para una mejor medición del clima laboral y deben estar conformados por: La estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafíos, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad.

Encontramos también fases metodológicas del análisis para el clima laboral ,esta propuesta metodológica será un diagnostico que permitirá ir hacia una nueva

disposición donde demuestre mejorías en el clima laboral de la organización, y esta estructura se da en cinco fases: 1) Definir el marco de referencia: Indica donde el equipo directivo de la empresa será el responsable del desarrollo del proyecto comunicándose con ellos para establecer que variables y procesos pueden permitir alcanzar un clima laboral esperado. 2) Revisión del clima laboral: Determina la dirección de los sucesos desarrollados y si la hipótesis principal es acertado por el estudio la investigación se prosigue. 3) Selección de variables explicativas: Trata de identificar las variables importantes dentro del clima laboral en las cuales se identifica 3 etapas a considerar en esta fase las cuales son.- Primero seleccionar variables estratégicas, la segunda se basa en la importancia de identificar factores que existen en el clima laboral para conllevar a un mejor entendimiento de ellos, el tercero trata de implementar un sistema de puntuación por factores para determinar el grado de participación de los factor ya identificados. 4) Construcción cuantitativa del proceso: Se examina y valora la variable que se ha considerado de forma cuantitativa. 5) Conexión con variables de negocio: Permite captar cual es el orden de prioridades al momento de intervenir con el estudio con respecto a las unidades monetarias que son sustentadas en el proceso (Olaz, 2009)

Siguiendo con Bordas (2016) menciona que también existen diversos enfoques sobre el clima laboral en las empresas, uno de ellos es el desarrollo organizacional citando también al autor Silva (1994) se trata sobre estrategias complejas psicosociológica-educativa con el fin de que las actitudes, creencias, valores y estructuras se adapten a los retos del entorno competitivo. Otro enfoque es el que promueve al cambio a través de programas de entrenamiento y perfeccionamiento por lo que el autor también cita a Hand et al. (1973), Evans y Hopkings (1998) dicen que a por medio de estos programas ofrecen datos o resultados interesados que van dirigidos a obtener cambios positivos en donde se da a mediano y largo plazo a través de los distintos programas de entrenamiento que van dirigidas al cambio.

Siguiendo con la teoría de la variable Calidad de servicios, según el autor Fischer (2011), nos dice que es algo difícil de obtener previo al diseño del servicio que se desea por lo que este se transforma con la precisión de los beneficios tangibles e intangibles (sensoriales, psicológicos y cognitivos) donde la organización está decidida a brindar el servicio al mercado ya que esta tiene la capacidad y el recurso

para lograrlo. En la cual dice que se debe considerar que no definir el servicio si más es la guía, en lo que este concepto nos dice que la estrategia que se debe seguir en los sistemas de operaciones de la empresa y los requisitos que tiene la gestión del personal como afirmar las ideas para darle valor a los cliente y a la empresa. Para Gurría (1998) el lograr una calidad dentro los negocios o la empresa se da según los valores del individuo y los valores organizacionales seguidos del compromiso para obtener la excelencia del servicio. A su vez Núñez y Juárez (2018) en su libro menciona a los autores Kotler y Keller (2012) que definen la calidad de servicio como la orientación de los recursos que tiene la empresa para llevarlos al mismo objetivo que es satisfacer al clientes donde se deben incluir a todos los trabajadores que tiene la empresa y no solamente a los que tiene trato directo con ellos, seguido de Tschohl (2011) que se menciona también en el libro indica que una calidad demuestra también a todas las actividades que realice el empleado dentro de la empresa porque depende de estas que será medida el nivel de calidad donde será percibido por el consumidor dado que si es buena tendrá excelente reputación como de alta calidad y por ende la ventas serán más constantes. Así mismo Ramya et al. (2019) nos dice que la calidad de servicio con el tiempo ha ido evolucionando y es más complicado definirlo por eso concluyen que es la capacidad que tiene una empresa para ofrecer los servicios al cliente como por ejemplo el retener al cliente es una cualidad del servicio. Por otro lado Duque y Palacios (2017) define que la calidad de servicio se debe tomar como un conjunto (Gestalt) mejor dicho desempeñarse en un atributo de calidad de un servicio es virtuoso pero desempeñarse en el conjunto de varios atributos es muchísimo mejor.

A su vez Duque y Palacios (2017) establecen que ofrecer un servicio de calidad es mucho más complicado de administrar a comparación con los productos ofrecidos ya que las características del servicio son intangibles y heterogeneidad, por eso aquí se debe incluir las estrategias, políticas, diseños de trabajo y otros elementos que den soporte a lo mencionado.

Mediante un estudio del modelo SERVQUAL los autores Norabuena et al. (2021) Identifican cuatro factores de calidad de servicio que son: El factor de servicio específico consiste en relacionarse con todos los ítems a evaluar, el factor de

información relacionado a lo que es lo financiero y fiscal, el factor de trato con los trabajadores basado en el trato con el cliente demostrando amabilidad y confianza, factor tangible relacionado con la apariencia de los trabajadores como de las oficinas.

Los presentes autores Sarmiento y Paredes (2019) nos dicen que para desarrollar una calidad de un servicio se debe implementar estrategias organizacionales donde estas darán un clima favorable para el mejor interactuar e identificación de los trabajadores con la empresa.

Así mismo Rojas et al. (2020) Indican que las empresas que logran ser más exitosas son las que tienen la capacidad de brindar al cliente el servicio que ellos esperan y más aún si superan sus expectativas, a esto es lo que se le llama satisfacción del cliente y estas empresas las aplican y por consiguiente el cliente siente esa sensación de que se le ofrece una calidad verdadera.

Calidad de servicio desde la percepción del cliente según Rodríguez et al. (2022) la calidad del servicio se da en la calidad percibida por parte de la valoración que el cliente le da al servicio de manera individual.

A continuación veremos las dimensiones de la calidad de servicios que fueron de utilidad en mi investigación, el autor Núñez y Juárez (2018) en su libro indica que los autores Parasuraman et al. (1988) definieron un modelo que conlleva de un servicio insatisfactorio a un servicio satisfactorio requerido por el cliente o usuario empleando estas 5 dimensiones que las aplicare en mi investigación la cual fue de gran ayuda para la elaboración, estas dimensiones son: Empatía que es el servicio individualizado y cuidadosa que ofrece la empresa mediante sus trabajadores, siguiente es la fiabilidad donde es la habilidad que se tiene para cumplir con el servicio que se promete, otra es la seguridad que trata de que los empleados deben demostrar confianza y credibilidad al momento de aplicar sus conocimientos y las atención que brindan al cliente o usuario, seguido por la capacidad de respuesta que trata de la rapidez que se emplea para ayudar y ofrecer el servicio, y por ultimo tenemos los elementos tangibles que trata sobre las apariencias físicas de las instalaciones así como también del personal y también de los materiales. Y por otro lado también Hernández et al. (2017) en su libro cita al autor Cobra (2001) donde

este nos dice que la calidad de un servicio tiene 2 dimensiones que son, primero la instrumental es la que describe a los aspectos o características físicas del servicio y la otra que son las características funcionales que es la que describe los aspectos intangibles del servicio que se ofrece al cliente, por eso el autor indica que ya sea que el servicio es ofrecido y consumido los aspectos mencionados tiene que estar bien determinados y articulados para que el cliente se lleve una percepción de primera calidad y dar la talla con las expectativas que requiere el usuario o el mercado.

Por otro lado cabe resaltar también cuando hablamos de calidad de servicios en poder satisfacer al cliente por eso Yeni y Yasri (2019) indica que los autores Hashed y Abkar (2017) demostraron que estas dimensiones que son red de calidad, empatía, confiabilidad y seguridad han logrado obtener un resultado positivo en poder satisfacer al cliente. Seguido de Indeed (2022) una página que contiene artículos afirma que es importante tener una alta calidad de servicios porque va a permitir que las ventas se impulsen, gastar menos en marketing, captar trabajadores de calidad, los obstáculos que hay en las compras las elimina, como también fortalece la marca de la empresa.

Como enfoque de la variable Calidad de Servicio es el Enfoque servicio – calidad y el papel del concepto de servicio por lo que Mansour (2020) nos dice que cada colaborador tiene a comprometerse a generar satisfacción al cliente en primer lugar. Seguido Xin y Choi (2020) nos dice que este enfoque conlleva a diseñar las actividades y los procesos que garanticen el funcionamiento de la empresa, pero más notable es que los clientes diferencian el beneficio sensorial y el psicológico según lo que consumen ya que este enfoque revoluciona la forma en cómo se asumirá la calidad ya que no solo se toma en cuenta a lo que se fabrica y procesa sino que también a la satisfacción del cliente y a lo que necesita.

A continuación también se detalla un artículo científico basado en inglés pero la cual será traducido al español, el presente estudio su objetivo fue determinar la relación entre la RSE y el control financiero para llevarlo a cabo se citaron diferentes autores considerando los estados del arte con la intención de comprender el tema y pasando a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo y no experimental con un diseño transversal empleando una muestra de 60 instituciones

educativas privadas donde se recogieron o adquirieron los datos a través de instrumentos empleando la confiabilidad y validez. Se obtuvieron resultados similares para la variable RSE (0,824) y la variable control financiero (0,821) utilizando los instrumentos. A su vez, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,769 con un p-valor de 0,000, lo que indica que el 96,7% de los promotores tienen una gran responsabilidad social y control financiero sobre las instituciones a su cargo. Finalmente, se determina que la RSE y el control financiero están directamente relacionados (Relaiza et al., 2023)

### III. METODOLOGÍA.

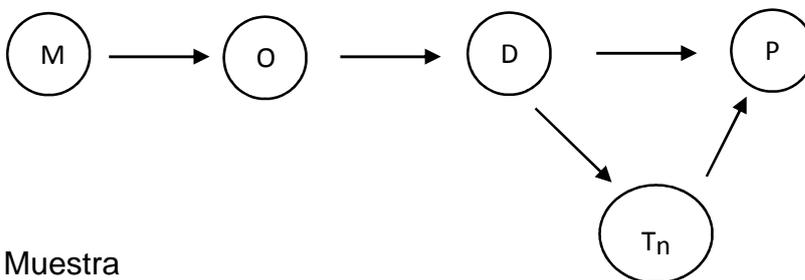
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1 Tipo de investigación.

La investigación es Básica, los autores citan a Baena (2014) nos dice que es el estudio de un problema que va dirigido a la búsqueda de conocimiento en la cual su propósito es implementar nuevos conocimientos y como también modificar las teorías ya existentes, habla también de que siendo este un apoyo al estudio inicial de los hechos en donde se descubre nuevos principios básicos y profundizar aún más los conceptos de un estudio (Escudero & Cortez, 2018)

##### 3.2.1 Diseño de investigación.

Es No experimental y descriptiva-propositiva, por lo que los autores indican que una investigación no experimental se realiza sin manipular ninguna variable en donde el autor de la investigación no sustituye de manera intencional las variables independientes como también se obtiene que los hechos se observaran tal y como están en un tiempo determinado para después analizarlos (Palella & Martins, 2010). Así mismo el autor Estela en su libro cita a Tantalean (2015) que nos dice que un enfoque de investigación descriptiva-propositiva es donde se recoge información de un hecho y luego se diagnostica y evalúa para después analizar y apoyar las teorías y finalmente implementar la propuesta para la solución al problema (Estela, 2020).



**M:** Muestra

**O:** Información relevante.

**D:** Diagnostico y evaluación.

**Tn:** Análisis y fundamentación de las teorías.

**P:** Propuesta.

### 3.2 Variables y Operacionalización.

A continuación se presentan las definiciones conceptuales y operacionalización de la variable clima laboral:

- **Conceptual:** Palma (2004), define el clima laboral como la percepción de las características de la organización que va a distinguir una organización de la otra y como también hacer un diagnóstico, que lleve acciones preventivas y correctivas para desarrollar y mejorar el funcionamiento de los procesos y resultados (Yslado et al., 2021)
- **Operacional:** Es lo que se percibe sobre los procesos de la empresa, en donde por esto se diferencia del resto para después hacer un análisis basado en acciones de prevención y corrección para fortalecer los procesos de la empresa.
- **Indicadores:** Toma de decisiones, Compañerismo, reconocimiento, eficacia, creatividad, transparente, desempeño, comunicación.
- **Escala de medición:** Propuesta.

Seguido se presentan las definiciones operacionales y operacionalización de la variable Calidad de servicios:

- **Conceptual:** Seto (2004) Esto implica que la calidad del servicio debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen sobre el mismo (Hernández et al., 2017)
- **Operacional:** La calidad de un servicio se da ante la percepción que el cliente tiene sobre los servicios ofrecidos.
- **Indicadores:** Nivel de servicio, habilidad, confianza, rapidez, comodidad.
- **Escala de medición:** Ordinal tipo likert.

### 3.3 Población, Muestra y Muestreo.

#### Población.

Según los autores la población está compuesta por grupos de casos definidos, como también limitado y accesible para establecer una elección de una muestra y a su vez que una población está conformada por seres humanos, animales, objetos, organizaciones, etc. (Arias et al., 2016)

La población está conformada por todas las áreas que contiene el taller automotriz dado que son las áreas de: Administración, montaje, almacén, mecánica, planchado, pintura, matizado, lavado, donde está representada por 15 trabajadores.

**Tabla 1**

---

Administración	2
Montaje	2
Almacén	1
Mecánica	2
Planchado	2
Pintura	2
Matizado	2
Lavado	2
<i>TOTAL</i>	15

---

### **Muestra.**

Simplemente la requerida muestra es una parte de la población que se halla estadísticamente (Lopez y Fachelli, 2015)

Corresponde a todas las 8 áreas del taller automotriz dado que la presente muestra es la misma que la población.

### **Unidad de análisis.**

Los 15 trabajadores de las 8 áreas correspondientes.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio que permitió medir la calidad de servicios de los trabajadores es a través del instrumento con un cuestionario a las áreas de administración, montaje, almacén, mecánica, planchado, pintura, matizado, lavado.

Instrumento. – El autor nos habla de que los instrumentos miden las características de las variables como las test o pruebas como también medir las variables

conductuales sobre todo los resultados del aprendizaje, así mismo los datos que arrojan los instrumentos son para obtener información exacta sobre los logros que se quiere alcanzar y a la vez se detecta los fracasos como los éxitos (Mejía, 2005)

En el presente estudio se aplica la guía del cuestionario que midió la variable calidad de servicio a los 15 trabajadores del taller automotriz, en la cual encontramos 15 ítems con la modalidad de la escala de Likert que contiene el instrumento así mismo el cuestionario fue validado de acuerdo con cada criterio de juicios de expertos por lo que se sometió a una evaluación de 3 expertos en las variables de estudio y después se desarrolló una confiabilidad del instrumento hallando el coeficiente de alpha de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos.**

Primeramente pude observar el problema dentro de la empresa en el tema de la calidad de servicios como espectador en dichas instalaciones después a través de mi cuestionario que implementé en los trabajadores en las diferentes áreas identificando que es lo que debe mejorarse para después como resultado desarrollar mi propuesta de mejoría.

Así mismo se organizó un horario definido y establecido con el acuerdo de los trabajadores aplicando el cuestionario y que fueron respondidos por todos.

Este trabajo de investigación es no aplicada dado que se implementó un cuestionario para todos los trabajadores de manera organizada en donde estos me brindaron totalmente su apoyo.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

#### **Método de investigación.**

El Método analítico-sintético: Este dicho método facilita poder descomponer la información obtenida para analizar cuidadosamente los datos que se relacionan con dicha investigación y después elaborar una síntesis que se han podido obtener a través del problema (Rodríguez & Pérez, 2017)

A través del cuestionario que se aplicó se recolectó los datos obtenidos para ingresarlo al Excel y después emplear el SPSS versión 25.0 y así obtuvo los datos estadísticos y las tablas desarrolladas.

En el tema estadístico que se validó primeramente el instrumentos obteniendo mi Alpha de Cronbach con una confiabilidad de valor 0. 879 siendo apto aplicar el instrumento a mi muestra. Seguido a esto se aplicó dicho instrumento a la muestra de estudio donde se logró desarrollar totalmente la investigación y se logró baremar mis datos obtenidos por dimensiones para después obtener los resultados ya detallados en el capítulo IV. Ya que los autores Celina y Campo indican que generalmente validar instrumento tiene que estar en el rango de coeficiente entre 0.80-0.90 pero también existe como valor mínimo a partir del 0.70 de alpha de cronbach en caso de que el instrumento no sea el mejor indicado (Celina y Campo, 2005).

### **3.7 Aspectos éticos.**

En la investigación se toma en cuenta estos criterios éticos de los autores Noreña et al., (2012) en la cual se detalla: El Consentimiento informado.- En los participantes para investigación a emplear se les indicara las condiciones, los derechos y las responsabilidades que el presente estudio lo requiere donde estos tendrán que informar. La Confidencialidad.- Sabrán sobre la seguridad y protección de su información valiosa que brindaran a la presente investigación. La Observación participante.- El investigador realizara de forma prudente en el adjunto de datos con responsabilidad ética para todo el proceso al momento de interactuar con los involucrados del estudio. La Originalidad.- La presente investigación es original donde los aportes del investigador que se han corregido y citados se dan de una manera correcta según como lo indica las normas APA siempre teniendo en consideración la propiedad intelectual.

Con respecto a las normas administrativas establecidas por la UCV se están tomando en cuenta sus formatos y esquemas, y en la parte administrativa en los valores se toman la honestidad, claridad, validez y anonimidad de los resultados. Así mismo se aprecia la originalidad de la investigación dado que fue pasado por el procedimiento turnitir arrojando un 12% por lo que se asume de manera propia e independiente la investigación aceptando las consecuencias que puedan surgir en un futuro.

#### IV. RESULTADOS.

Basado en la variable calidad de servicios que se midió, se logró analizar mi variable dependiente y también por dimensiones mediante la baremacion por dimensiones para lograr identificar la situación actual de la calidad de servicios que se da en el taller automotriz.

Se demuestra en la siguiente tabla 2, el resultado de mi variable dependiente:

**Tabla 2**

*Análisis de la variable dependiente.*

VARIABLE Calidad de Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	5	33.3%
Bueno	10	66.7%
TOTAL	15	100.0%

*Nota.* En la tabla 2 arroja que más de la mitad de los trabajadores se encuentran en un nivel bueno al ofrecer sus servicios al cliente con un 66. 7%, pero sin embargo un 33. 3% se encuentran en un nivel regular reflejando un problema en la variable dependiente.

A continuación se detalla los resultados de mi objetivo 1, la situación actual de la calidad de servicios mediante la baremacion por dimensiones.

**Tabla 3**

*Análisis Descriptico de la Dimensión de Empatía.*

Dimensión 1	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	7	46.7%
Bueno	8	53.3%
TOTAL	15	100.0%

*Nota.* En la tabla 3 podemos observar que gran parte de los trabajadores más de la mitad se encuentra en un nivel bueno al ofrecer un servicio individualizado al cliente con un 53.3%, sin embargo existe un 46. 7% que se encuentra en un nivel regular dando un problema en esta dimensión.

**Tabla 4***Análisis Descriptivo de la Dimensión de Fiabilidad.*

Dimensión 2	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	5	33.3%
Bueno	10	66.7%
TOTAL	15	100.0%

*Nota.* En la tabla 4 se visualiza que más de la mitad de los trabajadores con un 66.7% se encuentra en un nivel bueno al tener la habilidad para satisfacer los deseos y necesidades del cliente, más aún hay un 33.3% que están en un nivel regular demostrando también un problema en la presente dimensión.

**Tabla 5***Análisis Descriptivo de la Dimensión de Seguridad.*

Dimensión 3	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	5	33.3%
Bueno	10	66.7%
TOTAL	15	100.0%

*Nota.* En la tabla 5 se observa que el 66. 7% del total de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno al momento de demostrar confianza y credibilidad en sus servicios al cliente, pero el 33. 3% de la muestra se encuentra en un nivel regular en lo cual indica un problema en esta dimensión.

**Tabla 6***Análisis Descriptivo de la Dimensión Capacidad de Respuesta.*

---

Dimensión 4	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	6	40.0%
Bueno	9	60.0%
TOTAL	15	100.0%

---

*Nota.* En la tabla 6 detalla que el 60 % de los trabajadores siendo más de la mitad se encuentra un nivel bueno al momento de solucionar y tomar decisiones antes los problemas que se da con los cliente, pero sin embargo un 40% de los mencionados se encuentran en un nivel regular siendo esto un problema en la dimensión.

**Tabla 7***Análisis Descriptivo de la Dimensión Elementos Tangibles.*

---

Dimensión 5	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	5	33.3%
Bueno	10	66.7%
TOTAL	15	100.0%

---

*Nota.* En la tabla 7 vemos que la mayoría de los trabajadores con un 66.7% se encuentra en el nivel bueno al momento de sentirse cómodos con los servicios que la empresa les ofrece, sin embargo existe un 33.3% están en un nivel regular no demostrando comodidad siendo un problema a la dimensión.

## V. DISCUSIÓN.

Después de validar mi instrumento aplicado a mi muestra con el objetivo de identificar las características de la calidad de servicio de los trabajadores posteriormente en los resultados, se puede verificar en la tabla 2 estadística la variable dependiente llamada calidad de servicios se logró medir estadísticamente y demuestra como resultado diciendo que gran parte de mi muestra posee un nivel bueno en los servicios que estos ofrecen a los clientes apuntando con un 66. 7% pero como también generando un preocupación por la otra parte de mi muestra obteniendo un nivel regular en sus servicios ofrecidos con un 33. 3%, es así que se implementa un plan de clima laboral para mejorar la calidad de servicios por parte de los colaboradores del taller automotriz.

Para identificar las características de la calidad de servicios del objetivo específico N° 1 que ofrecen los trabajadores del taller automotriz se aplicó un cuestionario donde a través de esto los resultados son reflejados en la forma de baremo según las dimensiones como lo indica en la tabla 3 que el 53. 3% de la muestra dice que los trabajados tienen un nivel bueno ofrecer un servicio empático al cliente a través de sus trabajadores. Así mismo si comparamos con la investigación de los autores Trigoso, et al., (2022) afirman lo justo y necesario para con mi tabla ya mencionada que si los productos u otros elementos del proceso de la empresa son gestionados con una atención capaz permitirá brindar una atención equitativa. Así mismo Fischer (2011) en su teoría menciona que conseguir un servicio previo al diseño del deseo del cliente es algo complejo ya que de acuerdo con los resultados arrojados de la investigación de mi estudio afirma que el buen servicio se demuestra mediante los trabajadores capaces y comprometido que tiene la empresa ya que la misma empresa tiene la capacidad para poder lograrlo.

Por otro lado en la tabla 4 se puede visualizar que el 66. 7% del total de la muestra arroja que los trabajadores del taller automotriz tienen un nivel de servicio bueno al momento de aplicar su habilidad para poder satisfacer las necesidades y deseos del cliente. Por otro lado en los resultados encontrados en la investigación de Fernández (2020) se coincide en lo de mis resultados de la tabla mencionada que tuvo como hallazgo en su trabajo que tener a los trabajadores o personas correctas y comprometidas con la empresa permite satisfacer a cada uno de ellos ya que

esto genere un buen clima laboral y un servicio al cliente capaz. Como también el autor Di-Bella (1998) en su teoría nos puede enseñar que la calidad de servicio en los negocios o empresas se da y se demuestra según los valores del individuo y de los valores organizacionales pero también del compromiso que estos tienen para poder captar un excelente servicio sobre todo de calidad.

Como también en la tabla 3 y 4 encontramos un nivel regular en sus servicios por parte de los trabajadores del taller automotriz con un 46.7% y un 53.3% es por ello que estos ofrecen un servicio no tan bueno al cliente como también sus habilidades no buenas para así lograr la satisfacción en sus necesidades y deseos del cliente. Por eso mismo en los resultados antes mencionado se considera mejorarlos ya que con el paso del tiempo estos van evolucionando según las necesidades del mercado y los clientes, respaldando a que los siguientes autores Ramya et al. (2019) en su teoría indican que la calidad de servicio fue y va evolucionando con el paso del tiempo y por eso es más complejo definirlo.

En la siguiente tabla 5 nos indica claramente que un 66.7% de la muestra mejor dicho más de la mitad de los trabajadores obtienen un nivel bueno para demostrar la confianza y credibilidad a los clientes al momento de que estos ofrecen sus servicios. A comparación con la investigación de Rodas (2018) demuestra que sus resultados fueron lo contrario a los de la tabla mencionada anteriormente porque los trabajadores afirmaron no estar conformes con el ambiente de su trabajo y por eso los clientes optan por una insatisfacción totalmente de los servicios que brinda la empresa por parte de sus trabajadores. Por lo que los en las teorías de los autores Kotler y Keller (2012) si coinciden con los resultados de mi tabla ya mencionado ya que estos afirman la calidad de servicio como una orientación de los recursos que la empresa posee y muy aparte de esto la empresa debe involucrar a todos los trabajadores sin excepción para tener un servicio confiable.

Siguiendo en la tabla 6 vemos que más de mitad de mi muestra en un 60% afirman que los trabajadores del taller automotriz tienen un nivel bueno para tener esa capacidad tomar decisiones que favorezcan al cliente y así poder solucionar los problemas que puedan presentarse en el proceso laboral y demostrando obviamente un buen servicio. Ya que coincide en la investigación de Samaniego (2022) nos dice que la empresa debe incluir a un grupo de trabajadores dirigidos

especialmente que sea capaz de solucionar los problemas encontrados para optar por un servicio ofrecido y un clima laboral bueno y el monitoreo constante de los planes a seguir. Y por otro lado Tschohl (2011) confirma con mi tabla ya que el trabajador debe estar preparado en todo tipo de situaciones que se den, ya que este autor define que la calidad de un servicio se demuestra mediante todas las actividades que este trabajador realiza en la empresa ya que todo esto es lo que percibe el consumidor y por ello dependerá el nivel del servicio dado que si será bueno o de alta calidad será reflejado en la ventas.

Por otro lado en la tabla 5 y 6 se puede observar también que existe un nivel regular por parte de los trabajadores con un 33.3% y 40% en los servicios que estos ofrecen al momento de demostrar confianza y credibilidad con los clientes como también en el modo que estos tengan la capacidad para tomar decisiones y solucionar los problemas dados con los clientes ya que todo esto no es agradable para la empresa porque permite la insatisfacción de los cliente dado por su gran porcentaje de la muestra que se encuentra en este nivel. Ya que según los resultados antes mencionado coincide con los resultado obtenidos en su trabajo de investigación de Mamani y Vilca (2022) por lo que estos concluyen que son solamente 2 biblioteca se encuentran en un nivel promedio y lo mas pero que son 9 bibliotecas se encuentran en un nivel bajo, donde esto genera la insatisfacción de los usuarios.

Siguiendo en la tabla 7 se refleja que el 66.7% de mi muestra aplicada afirma que en gran mayoría de los trabajadores del taller automotriz obtienen un nivel bueno para sentirse conformes y cómodos con los servicios que puedan encontrar en la empresa ya sea en infraestructura, lineamientos entre otros, pero sin embargo también existe un 33.3% que se encuentran en un nivel regular. Así en la investigación de los autores Jara y Vargas (2020) no coinciden con mis resultados de mi tabla ya que aquí se demuestra que los trabajadores de la empresa indican que no tener el lugar de trabajo apropiado teniendo como experiencia un ambiente laboral negativo. En donde Ramya et al. (2019) para completar con mis resultados de mi tabla demuestran en las teorías de Kotler y Armstrong que la empresa es la que tiene la capacidad al momento de ofrecer los servicios al cliente para así poder retenerlos.

De acuerdo con el objetivo específico N° 2 que es implementar la propuesta de plan de clima laboral por lo que a través de mis resultados del capítulo V se puede ver que se necesita implementar esta dicha propuesta porque la calidad de servicios que se ofrece en el taller es de nivel regular con un 33.3% generando preocupación debido a la cantidad de porcentaje arrojado de mi muestra, ya que lo que se requiere es mejorar este porcentaje para cambiarlo con 0% y progresar más aun el clima laboral.

Así mismo con lo mencionado en el párrafo anterior sobre la propuesta se puede discutir con la teoría que dice el autor Lara (2021) dado que este autor respalda el hallazgo de mi objetivo N° 2 con su definición con respecto a clima laboral ya que este determina que es un ambiente físico-humano, y es aquí donde este ambiente va a iniciar en desarrollar el trabajo mediante las relaciones sociales para después formar una cultura caracterizada por la misma organización en donde esto va a permitir la integración de todo el equipo de trabajo para que estos cumplan con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, demostrando que es necesario la aplicación de un plan de clima laboral para obtener todos estos aspectos positivos para el beneficio de la empresa.

Como también siguiendo con la discusión de mi objetivo 2 se logró relacionar a estos presentes autores Becerra y Bermúdez (2019) afirmando con su definición que el clima laboral se da entre todo el sistema de la organización y los nuevos procesos de motivación que afecta a la productividad, satisfacción y rotación de la empresa por eso tener un clima laboral saludable y seguro aporta de manera positiva en la calidad y productividad de los empleados, indicando así estos autores respaldando con su teoría la implementación de un plan de clima laboral ya que este trae consigo nuevos procesos nuevas estrategias para satisfacer la productividad de la empresa en este caso del taller y como también satisface a los empleados.

Con respecto al objetivo específico N° 3 que es la validación de mi propuesta plan de clima laboral, ya que en base en mis resultados de la variable dependiente que se midió fue necesario implementar el plan para después validarlo a través de juicios expertos.

Ya mencionado en el párrafo anterior sobre validar mi propuesta se logra discutir con la definición que menciona el autor Olukunle (2015) porque este autor logra respalda mi validación de la propuesta porque indica que existen ciertos factores a que los trabajadores tengan compromiso con la empresa y que esto permitirá un mejor clima laboral, encontramos ciertos factores como es la retroalimentación en el tema del desempeño, apoyar al supervisor, establecimientos de metas, incentivos, procesos muy bien definidos, oportunidad para todos al aplicar sus habilidades, apoyo dentro del trabajo, los factores ambientales y físicos, entrenamiento, ya mencionado todo esto a que mejore el clima laboral de una empresa, en resumen estos factores ya antes mencionados por el autor fueron incluidos en la propuesta que es el plan para poder emplearlos y realizar mediante ellos ciertas estrategias o ejes de mejoría que permitieron desarrollar todo el proceso.

Finalmente se logra discutir la validación de la propuesta del plan de clima laboral con los criterios de los expertos diciendo que la propuesta contiene una estructura lógica y finalidad ya que no existe ninguna observación por parte de ellos en relación al problema, objetivos, dimensiones, estrategias, plan de acción, fundamentos entre otras, ya que dicha propuesta tiene contextualización, pertinencia y aplicabilidad. Así mismo los autores García et al. (2010) respaldan la validación de los expertos porque ellos identifican que lo que influye en el clima laboral es la formación de postgrado, condiciones de trabajo, reconocimiento, remuneración, relación jerárquica, promoción y desarrollo profesional, organización y gestión del cambio, relación con los compañeros de trabajo, participación, comunicación interna, conocimiento e identificación de objetivos y percepción de la dirección, todo lo mencionado por parte de los autores hace referencia a los dos párrafos mencionado que todo esto permite el desarrollo y avance del clima laboral que posee una empresa.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1.- Con respecto a mi objetivo específico N° 1 que es identificar las características de la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores del taller automotriz, se logró concluir que través de un baremo que se aplicó a mis 5 dimensiones a través de la variable dependiente para identificar si los servicios son bajo, regular y bueno se establece como resultado que el nivel de calidad de servicios de los trabajadores es de un 66.7 % tienen un nivel bueno para ofrecer cliente, siguiendo los que tienen un nivel regular es de 33. 3% y por último los que tienen un nivel bajo es con un 0%.

2.- En base a los resultados del párrafo anterior se concluye que es necesario implementar un plan de clima laboral para mejorar el problema de calidad de servicios ofrecidos en el taller por parte de los trabajadores, por ello se elaboró la propuesta de clima laboral como lo indica en mi objetivo N° 2, de acuerdo podemos ver que se logró desarrollar de manera exitosa dicha propuesta mencionada, ya que este trae consigo consecuencias positivas para el taller automotriz con la finalidad de que mejoren la calidad de servicios que se ofrece mediante los trabajadores ya sea en corto y largo plazo.

3.- Finalmente en mi objetivo N° 3 se validó el plan de clima laboral con juicios de los expertos la cual fueron subsanadas en el proceso, el cual permitió garantizar todo el contenido de la estructura del plan ya que esto contiene información relevante correcta y veraz que enriqueció la propuesta con una investigación determinada y objetiva de parte del autor, en la cual se efectuó la propuesta al área administrativa del taller automotriz estableciendo sus definiciones de cada estrategia y a quienes va dirigido incluyendo también sus objetivos a alcanzar tanto como general y específicos, seguido de esto contiene también planes de acciones detallados conforme a sus estrategias o ejes de mejora, como también su presupuestos y por último los resultados que favorecen la mejora calidad de servicios de los trabajadores donde podemos encontrar la propuesta en anexos.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Basado en las conclusiones, las recomendaciones son:

En primer lugar para poder mejorar este problema que se da en el taller automotriz con respecto a la calidad de servicios de nivel regular que se encuentra en la presente investigación, se sugiere implementar planes de clima laboral de manera consecutiva ya que esta sugerencia permitirá beneficios a la empresa y a los trabajadores en demostrar comodidad, compromiso, desempeño al momento de ofrecer sus servicios.

En segundo lugar se recomienda a la gerencia del taller automotriz aplicar esta propuesta de plan de clima laboral porque esto va a permitir a mejorar la calidad de servicios que ofrecen los trabajadores en el taller automotriz, ya que este dicho plan ha sido establecido por parte del autor investigador con una estructura sólida que contiene lógica en sus estrategias y planes de acción que consigo esto conlleva a obtener éxito tanto en la parte interna y externa de la empresa.

Y por último complementar y validar cada vez que se desarrolle un proyecto de plan de clima laboral con profesionales capacitados en el tema porque esto va a fortalecer la información que se aporta y enriquecer con información relevante para solucionar el problema a tratar.

## VIII. PROPUESTA.

### PROPUESTA DE PLAN DE CLIMA LABORAL.

Puntos a mejorar mediante el plan:

- ✓ Mejorar la empatía y fiabilidad de los trabajadores al ofrecer un servicio.
- ✓ Fortalecer la seguridad y rapidez de los trabajadores del servicio comprometido.
- ✓ El poco reconocimiento por parte de la empresa hacia los trabajadores.
- ✓ Falta de innovación en las herramientas, procesos estratégicos, aspectos físicos del taller para la facilitación de la labor del trabajador.
- ✓ Fortalecer el liderazgo al área administrativa.
- ✓ Motivar más a los trabajadores en el desempeño de sus funciones y labores.

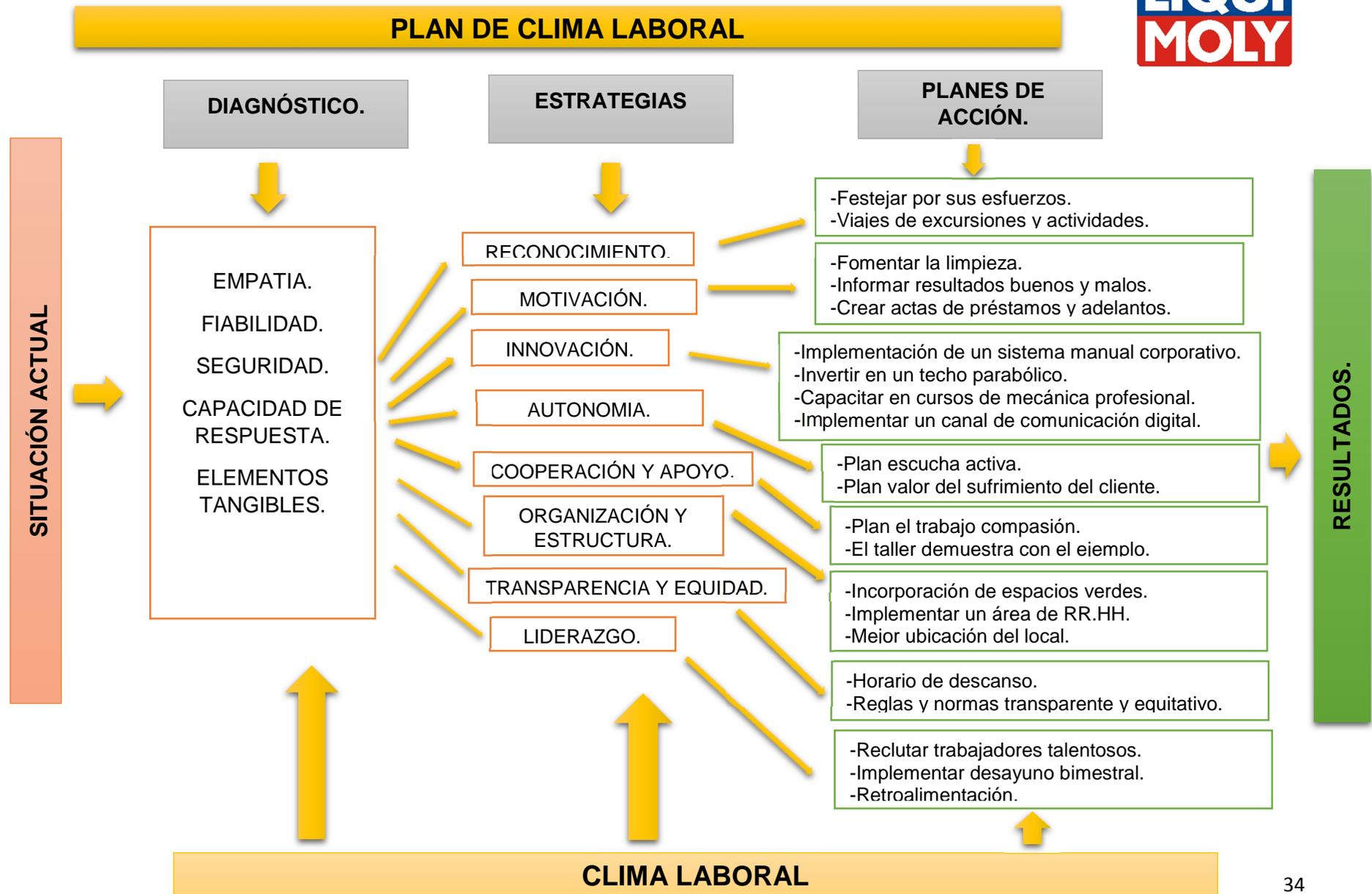
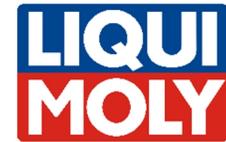
<b>OBJETIVOS.</b>	
<b>General:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener una alta calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores del taller automotriz mediante el plan de clima laboral.</li></ul>	<b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Captar trabajadores motivados y comprometidos.</li><li>• Captar más clientes mediante las estrategias del plan clima laboral.</li><li>• Conseguir una buena reputación del taller.</li></ul>

#### **Población:**

Va dirigida al área administrativa del taller, ya que ellos se encargaran se aplicar la propuesta en la empresa para todos los trabajadores logrando la comodidad y beneficio del taller y los trabajadores.

Gerente	01
Asistente administrativo	01
<b>Total</b>	<b>02</b>

ESQUEMA DEL PLAN DE CLIMA LABORAL.



## REFERENCIAS.

- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *Metodología de la investigación*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barrera, R., Navarro, A., & Peris, M. (2014). *El papel de la invarianza factorial en la validación del constructo calidad de servicio electrónico*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000560>
- Becerra, & Bermudez. (2019). *El clima laboral en la biblioteca universitaria: El caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2020000300059](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2020000300059)
- Bento, P., Murta, L., & Saez, J. (2019). *LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO EN PORTUGAL*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078418882&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=calidad+de+servicios+en+las+empresas&sid=86489bf6c919cfb48cf439e43313abbb&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+servicios+en+las+empresas%29&>
- Blanco, G. (2022). *Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85123524651&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Concepto+de+servicio+de+calidad+en+la+gesti%c3%b3n+hotelera&sid=600c0be35d932c93a270d04f8179d404&sot=b&sdt=b&sl=69&s=TITLE-ABS-KEY%28Concepto+de+servi>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Carmona, M., Suarez, E., Calvo, A., & Cristobal, R. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>

Celina, H., & Campo, A. (2005). *Metodologia de investigacion y lectura critica de estudios*.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos. Quinta edicion*.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)

Duque, & Palacios. (2015). *Evaluacion de la calidad de servicios percibida en los establecimientos hoteleros de quibdo*.

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_18041\\_1900\\_0642\\_criteriolibre\\_2017v15n26\\_1047&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contain](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_18041_1900_0642_criteriolibre_2017v15n26_1047&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contain)

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *TECNICAS Y METODOS CUALITATIVAS PARA LA INVESTIGACION CIENTIFICA*.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Estela,R.(2020).*INVESTIGACION PROPOSITIVA*.

<https://www.calameo.com/books/006239239f8a941bec906>

Fernandez, A. (2020). *Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166/212>

Gan, & Trigine. (2012). *Manual de instrumentos de gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones*.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Clima\\_laboral/bSSMoQ-2pwIC?hl=es&gbpv=1&dq=clima+laboral&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_laboral/bSSMoQ-2pwIC?hl=es&gbpv=1&dq=clima+laboral&printsec=frontcover)

Garcia, Moro, & Medina. (2010). *Evaluacion y dimensiones que definen el clima y la satisfaccion laboral en el personal de enfermeria*.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-77954625018&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=dimensiones+de+clima+laboral&sid=09e5f84cfea10e61ad7a9>

- 36332a61a2a&sot=b&sdt=b&sl=43&s=TITLE-ABS-KEY%28dimensiones+de+clima+laboral%29&relpos=1&citeCnt
- Gestion. (2022). *Cuatro cosas que buscan los colaboradores para permanecer en una empresa*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-cosas-que-buscan-los-colaboradores-para-permanecer-en-una-empresa-noticia/>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernandez, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas*.  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hoyos, G. (2020). *Programa motivacional para mejorar el clima laboral de los colaboradores del Hotel y Casino WinMeier de Chiclayo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86981/Hoyos\\_LGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86981/Hoyos_LGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaman, Bernedo, Romero, & Trigoso. (2022). *Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia*.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2550-65872023000100146&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872023000100146&lang=es)
- Indeed. (2022). *Service Quality: Definition, 5 Dimensions and Implementation*.  
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/service-quality>
- Indeed. (2023). *What Is a Work Environment? (With Definition and Elements)*.  
<https://au.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-work-environment>
- Jara Fernández , G., & Vargas Odar, W. K. (2020). *“Programa de habilidades blandas para mejorar el clima laboral en los colaboradores del Dac Afervitel, Chiclayo”*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51062/Jara\\_FG%20-%20Vargas\\_OWK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51062/Jara_FG%20-%20Vargas_OWK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2018). *Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprano: Revision Técnica*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>

Lara. (2021). *La comunicacion acertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas.*

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_proquest\\_journals\\_2632744845&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=rank&offset=](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_proquest_journals_2632744845&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=rank&offset=)

Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de la investigacion social cuantitativa.*  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

Mamani, K., & Vilca, G. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.*  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2550-65872022000300001&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000300001&lang=es)

Mejia, E. (2005). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.*  
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

Norabuena, Huaman, & Ramirez. (2021). *Modelos de ecuaciones estructurales. Basado en calidad de servicio y lealtad del cliente de las cajas rurales peruanas.*

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_scielo\\_journals\\_S2314\\_37382021000200003&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_scielo_journals_S2314_37382021000200003&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&)

Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y eticos en la investigacion cualitativa.*

<https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>

Nuñez, L., & Juarez, J. (2013). *Analisis comparativo de modelos de evaluacion de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relacion con la satisfaccion del cliente.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6457295>

Olaz, A. (2009). *Diseño de un modelo de valoración cuantitativo de procesos del clima laboral en la Gestión de Recursos Humanos*.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=64c23cbc-c32d-4272-87be-114bb4ee5271%40redis&bdata=Jmxbhmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=58834974&db=bth>

Olaz, A., & Ortiz, P. (2022). *Como lograr un buen clima laboral*.

<https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-03/978-84-18944-49-9%20Como%20lograr%20un%20buen%20clima%20laboral.pdf>

Olukunle. (2015). *A REVIEW OF LITERATURE ON WORK ENVIRONMENT AND WORK COMMITMENT: IMPLICATION FOR FUTURE RESEARCH IN CITADELS OF LEARNING*.

[https://www.researchgate.net/publication/286930387\\_A\\_REVIEW\\_OF\\_LITERATURE\\_ON\\_WORK\\_ENVIRONMENT\\_AND\\_WORK\\_COMMITMENT\\_IMPLICATION\\_FOR\\_FUTURE\\_RESEARCH\\_IN\\_CITADELS\\_OF\\_LEARNING](https://www.researchgate.net/publication/286930387_A_REVIEW_OF_LITERATURE_ON_WORK_ENVIRONMENT_AND_WORK_COMMITMENT_IMPLICATION_FOR_FUTURE_RESEARCH_IN_CITADELS_OF_LEARNING)

Ordoñez, Espinoza, & Bermudez. (2018). *Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios*.

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_scielo\\_journals\\_S2218\\_36202018000500212&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=r](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_scielo_journals_S2218_36202018000500212&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=r)

Palella, S., & Martins, F. (2010). *tipos y diseño de la investigación*.

[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cia: Ltda*.

<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya. (2019). *SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS*. file:///C:/Users/hp-pc/Downloads/1110pm\_6.Mrs.N.Ramya-1.pdf

- Relaiza, H., Nuñez, L., Templo, M., Miranda, P., & Bellido, A. (2023). *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND FINANCIAL CONTROL*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85149041711&doi=10.26668%2fbusinessreview%2f2023.v8i1.936&origin=inward&txGid=edbc6cfd6c64ad701d1fcae9b4d45a3b>
- Rodas, Y. (2018). *ESTRATEGIAS DE CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TURISMO CIVA, CHICLAYO 2018*.  
<https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/186>
- Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construccion del conocimiento*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodriguez, Garces, Valencia, & Benjumea. (2022). *Calidad de servicio de agua potable para habitantes de medellin*.  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_scielo\\_journals\\_S0718\\_07642022000300089&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_scielo_journals_S0718_07642022000300089&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&)
- Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernandez. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y mediana empresas*.  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_gale\\_infotrasmisc\\_A636124571&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&offset=0](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_gale_infotrasmisc_A636124571&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20servicio&offset=0)
- Salazar, J. (2018). *El clima organizacional y su relación con calidad de servicio en la empresa MERCREDI SA*.  
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>
- Samaniego, w. (2022). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA*.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3488/1/77585.pdf>

Sarmiento, & Paredes. (2019). *Percepcion de la calidad de servicio del usuario interno en una institucion publica.*

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_doaj\\_primary\\_oai\\_doaj\\_org\\_article\\_71112f7a8a6a4c8cb25e88dec2eeccaa&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contai](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_71112f7a8a6a4c8cb25e88dec2eeccaa&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contai)

Torres, Y., Rodriguez, Y., & Perez, E. (2021). *¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviacion?*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792100107X>

Varela, Puhl, & Izcurdia. (2013). *Clima laboral y Mobbing.*

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_scielo\\_journals\\_S1851\\_16862013000200002&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=r](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_scielo_journals_S1851_16862013000200002&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,clima%20laboral&sortby=r)

Villarreal, Y. (2021). *CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA, 2021.*

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6133/VILLARREAL%20LUCERO%20YOVELIS%20NACIRIA\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6133/VILLARREAL%20LUCERO%20YOVELIS%20NACIRIA_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yeni, & Yasri. (2019). *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Word of Mouth Intention.*

<file:///C:/Users/hp-pc/Downloads/125907934.pdf>

Yslado, R., Ramirez, E., Garcia, M., & Arquero, J. (2021). *Clima laboral y burnout en profesores universitarios.*

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726712&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=clima+laboral&sid=0011c432359d9db5f93b18b74abf9092&sot=b&sdt=b&sl=28&s=TITLE-ABS-KEY%28clima+laboral%29&relpos=1&citeCnt=2&searchTerm=>

Zenteno, & Duran. (2016). *Factores y practicas de alto desempeño que influyen en el clima laboral.*

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_doaj\\_primary\\_oai\\_doaj\\_org\\_article\\_e45cec2e434445f088b54cfcdded62338&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contai](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_e45cec2e434445f088b54cfcdded62338&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contai)

## ANEXOS.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica
<b>Variable 1</b> Clima laboral.	Palma (2004), define el clima laboral como la percepción de las características de la organización que va distinguir una organización de la otra y como también hacer un diagnóstico, que llevara acciones preventivas y correctivas para desarrollar y mejorar el funcionamiento de los procesos y resultados. (Yslado, R., Ramirez, E., Garcia, M., & Arquero, J. 2021).	Es lo que se percibe sobre los procesos de la empresa, en donde por esto se diferencia del resto, para después hacer una análisis basado en acciones de prevención y corrección para fortalecer los procesos de la empresa.	Autonomía	Toma de decisiones		Propuesta.
			Cooperación y apoyo	Compañerismo		
			Reconocimiento	Reconocimiento		
			Organización y estructura	Eficacia		
			Innovación	Creatividad		
			Transparencia y equidad	Transparente		
			Motivación	Desempeño		
			Liderazgo	Comunicación		
<b>Variable 2</b> Calidad de servicios.	Seto (2004) Esto implica que la calidad del servicio debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen sobre el mismo. (Hernández C, Prieto A, y Hernández C., 2017).	La calidad de un servicio se da ante la percepción que el cliente tienen sobre los servicios ofrecidos.	Empatía.	Nivel de servicio.	Ordinal	Tipo Likert. -Totalmente de acuerdo -De acuerdo -Indeciso -En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo.
			Fiabilidad.	Habilidad.		
			Seguridad.	Confianza.		
			Capacidad de respuesta.	Rapidez.		
			Elementos tangibles.	Comodidad.		

### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	
Plan de clima laboral para la calidad de sus servicios en un taller automotriz, Chiclayo.	¿De qué manera el plan de clima laboral mejora la calidad de sus servicios en un taller automotriz?	<b>GENERAL.-</b>	Con la aplicación del plan se mejorara la calidad de sus servicios en el taller automotriz.	<b>INDEPENDIENTE.-</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE.-</b>	<b>Tipo de investigación.-</b>  Básica.  <b>Diseño de investigación.-</b> No experimental-descriptivo y propositivo.	<b>Unidad de análisis.-</b> Trabajadores del taller automotriz.  <b>Población.-</b> son 15 colaboradores que encontramos  <b>Muestra.-</b> 15 colaboradores.	
		Proponer el plan para obtener un buen clima laboral que ofrecen los trabajadores en la calidad de sus servicios en el taller automotriz.		Clima laboral	Autonomía	Toma de decisiones			
					Cooperación y apoyo	Compañerismo			
					Reconocimiento	Reconocimiento			
					Organización y estructura	Eficacia			
					Innovación	Creatividad			
					Transparencia y equidad	Transparente			
					Motivación	Desempeño			
				Liderazgo	Comunicación				
				Elaborar el plan de clima laboral que mejor la calidad de servicios.	<b>DEPENDIENTE.-</b>	<b>DEPENDIENTE.</b>			<b>VARIABLE DEPENDIENTE.-</b>
		Validar el plan de clima laboral para mejorar la calidad de servicio.		La calidad de sus servicios	Empatía.	Nivel de servicio.			
					Fiabilidad.	Habilidad.			
	Seguridad.	Confianza.							
	Capacidad de respuesta	Rapidez.							
	Elementos tangibles.	Comodidad.							

## CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL TALLER AUTOMOTRIZ.

El propósito es mejorar la calidad de servicios de los trabajadores del taller automotriz, la escala utilizada es TA (totalmente de acuerdo), DA (De acuerdo), I (Indeciso), ED (En desacuerdo), TD (totalmente en desacuerdo).

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TD	ED	I	DA	TA
Empatía	Nivel de servicio	1. En base al servicio que se ofrece al cliente, cree usted tener el nivel de servicio ofrecido apto y adecuado para comprender la necesidad de ellos.					
		2. En el tema de ofrecer un servicio de calidad al cliente, cree usted estar capacitado y recibir conocimiento por parte de la empresa para mejorarlo.					
		3. Para una mejor relación con el cliente, considera usted explicar los detalles completos del servicio que se ofrece.					
Fiabilidad	Habilidad	4. En las acciones realizadas debido al deseo y necesidad del cliente, cree usted tener la habilidad necesaria para lograr con todo lo deseado.					
		5. Para la satisfacción del cliente, usted considera haber cumplido la promesa al 100% del servicio que ofreció.					
		6. En la comodidad del cliente, cree usted que sus servicios son aclamados por más de uno de ellos.					
Seguridad	Confianza	7. Al momento de interactuar con el cliente, usted en su servicio ofrecido demuestra confianza y credibilidad.					
		8. Para la retención del cliente, considera usted ser transparente en las indicaciones del servicio ofrecido para la seguridad de ellos.					
		9. Para la confianza del cliente hacia la empresa, considera usted haber recibido halagos profesionales por parte de ellos sobre su servicio ofrecido.					
Capacidad de respuesta	Rapidez	10. En situaciones problemáticas en la insatisfacción del cliente, considera usted tener la rapidez para tomar una decisión que permita solucionar el problema.					
		11. Para un mejor trato y comodidad del cliente, usted es capaz de escucharlo en todo momento para después ofrecer una alternativa rápida y agradable.					
		12. En tener la capacidad de responder ante un problema, cree usted que su rápido actuar valió la pena en todo momento para el cliente.					
Elementos tangibles	Comodidad	13. En la infraestructura del local, en las instalaciones, los equipos y materiales, considera usted tener la comodidad y tranquilidad por todo lo mencionado.					
		14. En el tema de compañerismo y comunicación, considera usted sentirse augusto con sus demás colegas.					
		15. Para un mejor desempeño al ofrecer excelente servicios, considera usted tener conocimiento en su totalidad sobre los recursos y materiales que se ofrecen.					

## ALPHA DE CRONBACH.

Se realizó la validación de mi instrumento a través del programa SPSS para poder hallar la confiabilidad de lo mencionado.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	15

## VALIDACION DE MI INSTRUMENTO.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACION EN NEGOCIOS-MBA.

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 24 de mayo de 2023

Señor (a)

Mg. Michelangelo Arcila Olivera

Ciudad.- Chiclayo.

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Administración en Negocios - MBA*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

*Ficha técnica instrumental.*

*Instrumento de recolección de datos*

*Matriz de consistencia*

*Cuadro de operacionalización de variables*

*Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*

*Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente,

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval  
DNI: 74222871

**FICHA DE EVALUACION POR EXPERTOS.**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATÍA	NIVEL DE SERVICIO	En el carácter del servicio que se ofrece al cliente, cree usted tener el nivel de servicio ofrecido apto y adecuado para comprender la necesidad del cliente.	x		x		x		x		
			En el tema de ofrecer un servicio de calidad al cliente, cree usted estar capacitado recibir conocimiento por parte de la empresa para mejorarlo.	x		x		x		x		
			Para una mejor relación con el cliente, considera usted explicar los detalles completos del servicio que se ofrece	x		x		x		x		
	FIABILIDAD	HABILIDAD	En las acciones realizadas debido al deseo y necesidad del cliente, cree usted tener la habilidad necesaria para lograr con todo lo deseado	x		x		x		x		
			Para la satisfacción del cliente, usted considera haber cumplido la promesa al 100% del servicio que ofreció	x		x		x		x		
			En el carácter de la comodidad del cliente, cree usted que sus servicios son aclamados por más de un cliente	x		x		x		x		
	SEGURIDAD	CONFIANZA	Al momento de interactuar con el cliente, usted en su servicio ofrecido demuestra confianza y credibilidad	x		x		x		x		
			Para la retención del cliente, considera usted ser transparente en lo que se ofrece para seguridad del cliente	x		x		x		x		
			Para la confianza del cliente hacia la empresa, considera usted haber recibido halagos profesionales por parte del cliente sobre su servicio que ofrece	x		x		x		x		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ	En situaciones problemáticas por la insatisfacción del cliente, considera usted tener la rapidez para tomar una decisión que permita solucionar el problema	x		x		x		x		
			Para un mejor trato y comodidad del cliente, usted es capaz de escucharlo en todo momento para después ofrecer una alternativa agradable	x		x		x		x		
			En el carácter de tener la capacidad de responder ante un problema, cree usted que su rápido actuar valió la pena en todo momento para el cliente	x		x		x		x		
ELEMENTOS TANGIBLES	COMODIDAD	En la infraestructura del local, en las instalaciones, los equipos y materiales, considera usted tener la comodidad y tranquilidad por todo lo mencionado	x		x		x		x			
		En el tema de compañerismo y comunicación, considera usted sentirse augusto con sus demás colegas	x		x		x		x			
		Para un mejor desempeño al ofrecer excelentes servicios, considera usted tener conocimiento en su totalidad sobre los recursos y materiales que se ofrecen	x		x		x		x			

Grado y nombre del experto: Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera.

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR.



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la variable calidad de servicio.

**TESISTA:**

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de Mayo de 2023

Firma/DNI: 74280263  
EXPERTO



HUELLA

N° de registro Sunedu: 22/02/21



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARCILA OLIVERA**  
Nombres **MICHELANGELO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **74280263**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **22/02/21**  
Resolución/Acta **0009-2021-UCV**  
Diploma **052-103650**  
Fecha Matrícula **01/03/2019**  
Fecha Egreso **30/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
26 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001304576

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Foro digitalizado por  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Fecha: 2023/05/26 13:11:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACION EN NEGOCIOS-MBA.

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 24 de mayo de 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. .... Dr. Luis Antonio Montenegro Camacho

Ciudad. - Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Administración en Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Ficha técnica instrumental.

Instrumento de recolección de datos

Matriz de consistencia

Cuadro de operacionalización de variables

Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos

Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval  
DNI: 74222871



FICHA DE EVALUACION POR EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Plan de clima laboral para la calidad de servicio en un taller automotriz, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATIA	SERVICIO	En el carácter del servicio que se ofrece al cliente, cree usted tener el nivel de servicio ofrecido apto y adecuado para comprender la necesidad del cliente.	X		X		X		X				
			En el tema de ofrecer un servicio de calidad al cliente, cree usted estar capacitado para recibir conocimiento por parte de la empresa para mejorarlo.	X		X		X		X				
			Para una mejor relación con el cliente, considera usted explicar los detalles completos del servicio que se ofrece	X		X		X		X				
	FIABILIDAD	HABILIDAD	En las acciones realizadas debido al deseo y necesidad del cliente, cree usted tener la habilidad necesaria para lograr con todo lo deseado	X		X		X		X				
			Para la satisfacción del cliente, usted considera haber cumplido la promesa al 100% del servicio que ofreció	X		X		X		X				
	SEGURIDAD	CONFIANZA	En el carácter de la comodidad del cliente, cree usted que sus servicios son aclamados por más de un cliente	X		X		X		X				
			Al momento de interactuar con el cliente, usted en su servicio ofrecido demuestra confianza y credibilidad	X		X		X		X				
			Para la retención del cliente, considera usted ser transparente en lo que se ofrece para seguridad del cliente	X		X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ	Para la confianza del cliente hacia la empresa, considera usted haber recibido halagos profesionales por parte del cliente sobre su servicio que ofrece	X		X		X		X				
			En situaciones problemáticas por la insatisfacción del cliente, considera usted tener la rapidez para tomar una decisión que permita solucionar el problema	X		X		X		X				
			Para un mejor trato y comodidad del cliente, usted es capaz de escucharlo en todo momento para después ofrecer una alternativa agradable	X		X		X		X				
	ELEMENTOS TANGIBLES	COMODIDAD	En el carácter de tener la capacidad de responder ante un problema, cree usted que su rápido actuar valió la pena en todo momento para el cliente	X		X		X		X				
En la infraestructura del local, en las instalaciones, los equipos y materiales, considera usted tener la comodidad y tranquilidad por todo lo mencionado			X		X		X		X					
En el tema de compañerismo y comunicación, considera usted sentirse augusto con sus demás colegas			X		X		X		X					
			Para un mejor desempeño al ofrecer excelente servicios, considera usted tener conocimiento en su totalidad sobre los recursos y materiales que se ofrecen	X		X		X		X				

Grado y nombre del experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho*

Firma del experto:

*[Firma]*  
EXPERTO EVALUADOR.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de clima laboral para la calidad de servicio en un taller automotriz, Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable calidad de servicio.

TESISTA:

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 24 de Mayo de 2023

 <p>Firma/DNI EXPERTO 16641200</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu: 000/202517</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MONTENEGRO CAMACHO
Nombres	LUIS ARTURO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16641200

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE CUMPA REYES
Secretario General	HAYDEE CHIRINOS CUADROS
Decano	CARLOS ABRAMONTE ATO

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	LICENCIADO EN ESTADISTICA
Fecha de Expedición	30/01/2004
Resolución/Acta	172-2004-R
Diploma	A509742

Fecha de emisión de la constancia:  
25 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001303517

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA  
ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACION EN NEGOCIOS-MBA.**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 24 de mayo de 2023

Señor (a)

Dr. / Mg Oscar Enrique Salazar Carbonel

Ciudad. - Chiclayo.

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Administración en Negocios - MBA*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

*Ficha técnica instrumental.*

*Instrumento de recolección de datos*

*Matriz de consistencia*

*Cuadro de operacionalización de variables*

*Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*

*Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente,

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval  
DNI: 74222871

**FICHA DE EVALUACION POR EXPERTOS.**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATIA	NIVEL DE SERVICIO	En el carácter del servicio que se ofrece al cliente, cree usted tener el nivel de servicio ofrecido apto y adecuado para comprender la necesidad del cliente.	X		X		X		X		
			En el tema de ofrecer un servicio de calidad al cliente, cree usted estar capacitado recibir conocimiento por parte de la empresa para mejorarlo.	X		X		X		X		
			Para una mejor relación con el cliente, considera usted explicar los detalles completos del servicio que se ofrece	X		X		X		X		
	FIABILIDA	HABILIDAD	En las acciones realizadas debido al deseo y necesidad del cliente, cree usted tener la habilidad necesaria para lograr con todo lo deseado	X		X		X		X		
			Para la satisfacción del cliente, usted considera haber cumplido la promesa al 100% del servicio que ofreció	X		X		X		X		
			En el carácter de la comodidad del cliente, cree usted que sus servicios son aclamados por más de un cliente	X		X		X		X		
	SEGURIDA	CONFIANZA	Al momento de interactuar con el cliente, usted en su servicio ofrecido demuestra confianza y credibilidad	X		X		X		X		
			Para la retención del cliente, considera usted ser transparente en lo que se ofrece para seguridad del cliente	X		X		X		X		
			Para la confianza del cliente hacia la empresa, considera usted haber recibido halagos profesionales por parte del cliente sobre su servicio que ofrece	X		X		X		X		
	CAPACIDA DE RESPUESTA	RAPIDEZ	En situaciones problemáticas por la insatisfacción del cliente, considera usted tener la rapidez para tomar una decisión que permita solucionar el problema	X		X		X		X		
			Para un mejor trato y comodidad del cliente, usted es capaz de escucharlo en todo momento para después ofrecer una alternativa agradable	X		X		X		X		
			En el carácter de tener la capacidad de responder ante un problema, cree usted que su rápido actuar valió la pena en todo momento para el cliente	X		X		X		X		
	ELEMENTOS TANGIBLES	COMODIDAD	En la infraestructura del local, en las instalaciones, los equipos y materiales, considera usted tener la comodidad y tranquilidad por todo lo mencionado	X		X		X		X		
			En el tema de compañerismo y comunicación, considera usted sentirse augusto con sus demás colegas	X		X		X		X		
			Para un mejor desempeño al ofrecer excelentes servicios, considera usted tener conocimiento en su totalidad sobre los recursos y materiales que se ofrecen	X		X		X		X		

Grado y nombre del experto: **Dr. Oscar Enrique Salazar Carbonel**

Firma del experto:

  
**EXPERTO EVALUADOR.**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la variable calidad de servicio.

**TESISTA:**

Elvis Emanuel Suclupe Sandoval.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de Mayo de 2023

---



Firma/DNI 80676706  
EXPERTO



HUELLA  
N° de registro Sunedu: 0001302220



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SALAZAR CARBONEL
Nombres	OSCAR ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	80676706

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	28/01/16
Resolución/Acta	0026-2016-UCV
Diploma	UCV24656
Fecha Matrícula	15/03/2012
Fecha Egreso	18/07/2012

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001302220

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## **Consentimiento Informado.**

Título de la investigación: Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, Chiclayo.

Investigador: Elvis Emanuel Suclupe Sandoval

### **Propósito del estudio.**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, Chiclayo”, cuyo objetivo es proponer el plan de clima laboral para obtener una alta calidad de sus servicios que ofrecen los trabajadores en el taller automotriz. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Argamax Constructora Corporation SAC

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿De qué manera el plan de clima laboral mejora la calidad de sus servicios en el taller automotriz?

### **Procedimiento.**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, Chiclayo”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 35 minutos y se realizará en el ambiente de área administrativa de la institución Argamax Constructora Corporation SAC.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (Apellidos y Nombres) Suclupe Sandoval Elvis Emanuel email: [ssandovalee@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssandovalee@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dc. Hugo Enrique Huiman Tarrillo con email: [htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe](mailto:htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento.**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wagner Oliver Díaz Cervantes.

Fecha y hora: 21/06/2023

## CONSTANCIA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA DE MI TESIS.



SERVICIOS DE AUTOS  
ESPECIALIDAD EN PLANCHADO Y PINTURA  
RUC N° 20604078866



Chiclayo, 25 de Junio del 2023.

**Dr. Juan Pablo Muro Moreno.**  
**Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo.**  
Su despacho.-

Muy respetosamente me dirijo a Ud. a los fines de informar que el Lic. Suclupe Sandoval Elvis Emanuel con DNI 74222871, ha sido aceptado su trabajo de investigación para diseñarlo y desarrollarlo cuyo correspondiente titulado es: Plan de clima laboral para la calidad de servicios en un taller automotriz, en nuestra empresa, dando cumplimiento a los alcances y objetivos propuestos de la mencionada investigación.

Sin más que agregar, me suscribo de usted;

ARGAMAX CONSTRUCTORA  
CORPORATION S.A.C

  
Atentamente;

Lic. Gian Paolo Jursich Pardo.

## **PROPUESTA DE PLAN DE CLIMA LABORAL.**

Para implementar un buen plan de clima laboral primero es necesario tener claro la definición de lo que es clima laboral por lo que Gan y Trigine (2012) nos dice que este tema es vital para organización ya que esto depende de muchas cuestiones como lo son las normas internas que contiene para que funcione la empresa, como también las condiciones físicas del lugar donde se labora y sus equipos y maquinarias, afecta también las ciertas actitudes que demuestren los trabajadores del equipo, el modo de liderazgo de los jefes, las remuneraciones, la comodidad o satisfacción del colaborador de la labor que este realiza. A su vez en el autor Bordas (2016), nos afirma que para tener un correcto clima laboral que otorgue satisfacción y compromiso en los trabajadores se debe emplear este factor de que el jefe tenga la capacidad para influir en los colaboradores ya sea positivo o negativo dentro del clima laboral como por ejemplo un buen liderazgo en el clima laboral genera y desarrolla una serie de competencias dentro de ella misma. Todo lo mencionado en la definición de estos autores va a influir y dirigir el ambiente laboral de la empresa.

### **1.- Situación actual del clima laboral del taller automotriz.**

En una entrevista con el gerente general del taller automotriz nos pudo facilitar en brindar la situación del clima laboral existente en dicha empresa, por lo que consiguiente se empleó una entrevista con preguntas en base a mis dimensiones y podemos encontrar lo siguiente:

#### **Dimensión 1 – Autonomía:**

- Con respecto a esta dimensión encontramos que los trabajadores tienen la habilidad en poder resolver problemas tanto internos como externos que puedan suceder en el taller automotriz por lo que su nivel de habilidad es buena y esperada por parte del taller dado que estos solo en algunas situaciones dependen del jefe para poder actuar ante un problema.

En conclusión encontramos una habilidad buena por parte de los trabajadores pero se necesita mejorar aún más para que estos no dependan de un jefe superior para resolver un problema laboral.

## **Dimensión 2 – Cooperación y apoyo.**

En esta dimensión podemos encontrar con respecto al compañerismo y al apoyo mutuo al compañero o colega, que:

- El nivel de compañerismo y apoyo mutuo es aceptable dado que esto tienen a ofrecer su ayuda al colega que lo requiere ya sea en su función o en guía de sus lineamientos.
- Las quejas y reclamos por parte de los trabajadores es bajo ya que estos tienen compañerismo, buena función y buena comunicación.

Se determina que si existe una buena cooperación y apoyo de todos los trabajadores.

## **Dimensión 3 – Reconocimiento.**

Con respecto a esta dimensión en que si el taller automotriz tiene la capacidad de otorgar reconocimientos al trabajador por sus trabajos esforzados, encontramos lo siguiente:

- Se realiza actos de reconocimientos en fiestas festivas del taller, ya sea en el día del padre, madre, navidad, fiestas patrias, cumpleaños y aniversario.
- Se realiza deporte fuera del trabajo, en jugar futbol en una cancha de gras sintético en la ciudad de Chiclayo para la recreación del equipo pero no tan frecuente.

Se Concluye en esta dimensión que en el reconocimiento al empleado solo se aplica en situaciones festivos de calendario, por lo que se necesita mejorar este punto para que el trabajador tengas una buena percepción en que su esfuerzo es reconocido por el taller.

## **Dimensión 4 – Organización y estructura.**

En esta dimensión podemos encontrar en relación sobre si los procesos laborales del taller están organizados, eficientes y son claros, se da en:

- Los trabajadores del taller sin excepción tienen la habilidad de organizarse en todos sus procesos según al horario establecido y opción de solucionar

los problemas sin casi la ayuda de un externo, por el motivo que los trabajadores de las áreas de operaciones colaboran entre sí.

- En caso de los espacio para que el trabajador pueda realizar sus funciones son aceptables para dicha labor ya que hay suficiente espacio tanto en las manos de obras como el sector administrativo, venta y almacén.
- En la ubicación del local se encuentra un poco retirado fuera de la ciudad por lo que crea una desventaja y ventaja dado que también los espacios y el lugar es muy amplio en donde las operaciones son más manejables.

En conclusión los procesos laborales que posee el taller se encuentran organizado de manera clara, pero sin embargo existe una desventaja en la ubicación del local por lo cual se necesita estrategias para resolverlo.

#### **Dimensión 5 – Innovación.**

En esta dimensión nos habla que si el taller tiene la capacidad de innovar nuevas estrategias, nuevos procedimientos para la facilidad de las operaciones de los trabajadores, podemos encontrar:

- Las charlas y reuniones que sea realiza son aceptables ya periódicamente no son de manera consecutiva y no se aplica mucho lo que es la dinámica.
- En base a los equipos y maquinarias se cuenta con tecnología promedio por motivos de unos ingresos estables y sustentables para sobrevivir en el mercado.

Se concluye que en emplear ideas o estrategias innovadoras se encuentra en nivel promedio, ya que se necesita implementar nuevas estrategias e ideas de manera constante para el beneficio de ambos.

#### **Dimensión 6 – Transparencia y equidad.**

En este aspecto sobre si las normas, reglamentos, valores que tiene el taller son expresado y aplicado de manera transparente y equitativa, encontramos lo siguiente:

- Los reglamentos y normas de la empresa se explica detalladamente al trabajador al momento de ingresa, en las reuniones de trabajo y en la supervisión.

- La comunicación que se tiene dentro del taller con los trabajadores es directa y abierta para poder alcanzar sus quejas, reclamo, opiniones, ideas.
- Los lineamientos funcionales de cada área son fáciles de seguir para que cada trabajador pueda desempeñarse.

Como conclusión el taller es totalmente transparente e imparcial al momento de demostrar normas, reglamentos y lineamientos que cada trabajador debe seguir.

### **Dimensión 7 – Motivación.**

Con respecto a esta dimensión nos dice que si el taller utiliza métodos para motivar el desempeño a sus trabajadores en la cual se encuentra los siguientes puntos:

- Para motivar a los trabajadores se emplea lo que es el trabajador del mes, otorgando una pequeña porción más de su remuneración en el momento del pago por sus servicios bien hechos.
- El nivel de motivación que demuestran los trabajadores es promedio bueno por dos factores por el clima y el ambiente, en donde se requiere llegar es aun nivel alto.
- Las charlas y capacitaciones para motivar a los empleados se realiza de manera no tan frecuente, solamente cuando se requiere la situación, ejemplos de un inconvenientes entre áreas, clientes no tan satisfechos, entre otros malos entendidos.

En conclusión la motivación que utiliza el taller a los trabajadores es nivel promedio ya que ante lo previsto se necesitar desarrollar aún más estrategias de mejoría para incentivar la motivación al trabajador.

### **Dimensión 8 – Liderazgo.**

Esta dimensión indica la percepción de como el trabajador percibe su modo de dirigir al equipo parte del jefe, donde se encuentra lo siguiente:

- El liderazgo de los jefes de la organización son capaces de escuchar y aceptar las ideas y quejas de los empleados como también estos saben llegar a los trabajadores con una comunicación eficaz y competente.
- El jefe aun siente un poco de rigidez en algún trabajador al momento de que este se comunique con él.

Se concluye que los jefes del área administrativa aplican el liderazgo para dirigir con éxito a todo el equipo, pero más aún existe una brecha por solucionar y mejorar esa rigidez.

## **2.- Identificación de los puntos a mejorar.**

Las mejorías que se logró identificar son las siguientes:

- ✓ Mejorar la empatía y fiabilidad de los trabajadores al ofrecer un servicio.
- ✓ Fortalecer la seguridad y rapidez de los trabajadores del servicio comprometido.
- ✓ El poco reconocimiento por parte de la empresa hacia los trabajadores.
- ✓ Falta de innovación en las herramientas, procesos estratégicos, aspectos físicos del taller para la facilitación de la labor del trabajador.
- ✓ Fortalecer el liderazgo al área administrativa.
- ✓ Motivar más a los trabajadores en el desempeño de sus funciones y labores.

## **3.- Objetivos.**

General.

- Obtener una alta calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores del taller automotriz mediante el plan de clima laboral.

Específicos.

- Captar trabajadores motivados y comprometidos.
- Captar más clientes mediante las estrategias del plan clima laboral.
- Conseguir una buena reputación del taller.

## **4.- Población.**

Está dirigida al área administrativa en la cual está conformado por el gerente general y al asistente administrativo, ya que ellos se encargaran se aplicar la propuesta en la empresa para todos los trabajadores logrando la comodidad y beneficio del taller y los trabajadores y se visualiza en el siguiente cuadro.

Gerente	01
Asistente administrativo	01
<b>Total</b>	<b>02</b>

## **5.- Estrategias o ejes de mejora.**

En el presente plan encontramos 6 puntos necesarios a mejorar para obtener una alta calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores del taller en la cual se detallaran dentro del plan clima laboral 8 ejes de mejora que permitirán fortalecer los servicios ofrecidos del taller por medio de los trabajadores.

### **5.1 Estrategia de reconocimiento.**

Dentro de este aspecto se analiza la estrategia y se aplica los siguientes planes de acciones, que son:

**5.1.1** En primer lugar para valorar el esfuerzo y sacrificio de su trabajo realizado del trabajador hacia el taller se realiza viajes de excursiones y actividades con la participación de todo el equipo, para que así todo lo mencionado refleje una percepción del trabajador en que su trabajo es valorado por parte de la empresa, y son las siguientes:

- Incentivando al trabajador con paquetes de viajes por cada vez que alcancen un alto desempeño de sus funciones.
- Actividades de compartir de comida con todo el equipo por 15 clientes satisfechos a la semana con el servicio brindado.
- Actividades deportivas con todo el equipo periódicamente fuera del trabajo para afianzar más la integración.



**5.1.2** Festejar cuando el trabajador realice una labor excelente, felicitándole de forma oral y con todo el equipo presente, dado que esto permitirá.

- Elevar la moral del trabajador.
- Que se percaten que sus esfuerzos son reconocidos por el taller.
- Que sus esfuerzos son valiosas para el taller.



## **5.2 Estrategia de motivación.**

Con respecto a esta estrategia se implementa los siguientes planes de acción de mejoría, las cuales son:

**5.2.1** Primero es fomentar la limpieza y el orden dentro del trabajo de una forma en aplicar métodos y acciones de incentivo a limpiar y ordenar porque tener un ambiente y espacios limpios y ordenados genera una sensación de paz y tranquilidad, en tener más iluminación en el ambiente laboral para llegar a la comodidad y motivación de todos los empleados en sus funciones en general, como lo son:

- Las señalizaciones de limpieza.
- Tener un espacio para almacenar únicamente los residuos.

- Decorar el ambiente de reciclaje separando los espacios de residuos con colores según su tipo como es (vidrio y plástico, papel y cartón, desechos orgánicos).
- Establecer en el reglamento interno del taller que el trabajador tiene la obligación de establecer solamente en el escritorio lo necesario para la labor del día en el caso de los administrativos, y en el caso de las demás áreas del taller solamente tener las herramientas y equipos necesarios del día.



**5.2.2** Segundo es generar e incentivar confianza con todo el equipo brindando una comunicación de forma transparente para que estos perciban el interés del taller automotriz que tiene hacia ellos y como resultado los trabajadores se motiven con sus esfuerzos laborales y en conseguir los objetivos de la empresa, siguiendo una línea de acciones para complementar esa estrategia que son:

- Informar a todo el equipo los resultados buenos como los no buenos para que estos se vean importantes con la empresa y tengan conocimiento también sobre la realidad de la empresa, para que según a todo lo mencionado el trabajador se vea envuelto en la necesidad de motivarse a sí mismo.
- Compartir las ideas, pensamientos y proyectos a futuros con los empleados para que estos conozcan el trabajo de todo el equipo y estos se sientan más implicados con el taller y como también los empleados transmitan sus opiniones motivando y mejorando más aun la comunicación interna.
- Establecer un espacio o ambiente únicamente para comunicar todo lo mencionado en la línea primero, como por ejemplo reunirlos en el área verde a implementar para las informaciones.



**5.2.3** Crear actas de préstamos y adelantos al trabajador mediante un contrato de compromiso, aplicando cláusulas de pago en su totalidad en forma de descuento mediante sus remuneraciones, con la finalidad de motivar al trabajador a comprometerse con el taller y el interés que tiene el taller hacia el trabajador, dado en los siguientes puntos:

- El trabajador debe presentar su solicitud de préstamos o adelanto a la gerencia.
- La gerencia explica los detalles del contrato de compromiso.
- Se beneficia tanto el taller como el trabajador.



### **5.3 Estrategia de innovación.**

Se implementa en esta presente estrategia, los siguientes planes de acción a desarrollar, y son:

**5.3.1** Primero es la implementación de un sistema de manual corporativo al trabajador nuevo que se incorpora al taller automotriz con la finalidad que este nuevo integrante tenga un panorama más claro y fácil al momento de aplicar sus competencias laborales y tenga una relación más sólida con el equipo de trabajo para que este recurrir al manual si se presenta un problema. Mencionado toda esta

estrategia permitirá que las labores y funciones del empleado sean más ágiles para su buen desempeño y compromiso, el manual debe contener lo siguiente:

- Objetivos de la empresa.
- Alcances y metas de la empresa.
- Normas y reglamentos de la empresa incluida los valores.
- Organigrama de la empresa.
- Lista de incentivos al trabajador según su cumplimiento.
- Talleres de la empresa.
- Actividades de la empresa.



**5.3.2** Implementar un canal de comunicación digital (whatsapp), incorporando un chat de trabajo exclusivo a información sobre los detalles laborales, como las novedades, información de nuevos conocimientos, horarios, máquinas y equipos, etc.

- Comunicación instantánea.
- Ahorro en tiempo en informar.



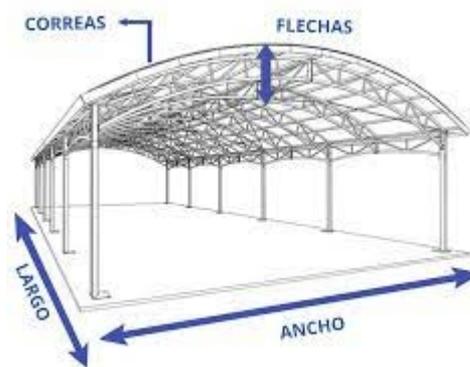
**5.3.3** Capacitación con cursos especializados en mecánica y todo lo relacionado en automotriz a los trabajadores con alto potencial para un mejor desempeño, implementado lo mencionado impulsara al resto a comprometerse con la empresa y poder alcanzar también estos cursos para su desarrollo y como también es benéfico en la productividad del taller.

- Matricular a los dos más destacado en curso de mecánica automotriz en IDAT.



**5.3.4** Invertir en un largo plazo (un aproximado de 1 año) un techo parabólico en el área de operaciones ya sea en mecánica, planchado, lavado, pintura, montaje y matizado, por lo que en estos tiempos actualmente el calor es mucho más fuerte ya que invertir en este aspecto traerá consigo consecuencias benéficas:

- Comodidad del trabajo mientras labora.
- Bienestar a su salud en el tema de la piel.
- Elevar el desempeño y compromiso gracias a la comodidad de la sombra del techo parabólico.
- Facilita el proceso de trabajo.
- Elevar su compromiso en desempeñarse mejor gracias al buen acto que tiene el taller.



## 5.4 Estrategia de Autonomía.

A continuación se detallan los siguientes planes de acción dentro de esta estrategia:

**5.4.1** Implementar el plan de escucha activa, haciendo que los trabajadores practiquen este plan con los clientes escuchándolos estando presente en todo momento en la conversación permitiendo aumentar la capacidad de estos, generando los siguientes aspectos:

- Tener una postura corporal segura mirando a los ojos al cliente.
- Escuchar sus mensajes en todo momento sin juzgarlos y ni interrumpirlos.
- Todo lo mencionado permitirá una excelente capacidad para tomar buenas decisiones resolviendo los problemas y otorgando seguridad al cliente sin necesidad de recurrir a gerencia o al jefe.



**5.4.2** Aplicar el valor del sufrimiento del cliente, ante cualquier inconveniente o mal entendido con la relación del servicio del cliente se escuchara en todo momento su queja valorando su opinión y solucionando el problema eficazmente para minimizar su sufrimiento, otorgando los siguientes resultados:

- La satisfacción y comodidad del cliente con el servicio que recibe.



## 5.5 Estrategia de cooperación y apoyo.

Se detalla los siguientes planes de acción para esta estrategia:

**5.5.1** Se aplica el plan el trabajo compasión, estableciendo pautas de aliento donde los trabajadores se alienten mutuamente con palabras y acciones de ayudar en cualquier falla interna laboral que puedan ocasionar uno de ellos, brindado buenos resultados que son:

- Teniendo un alto trabajo en equipo del taller.
- Las tareas del trabajo del taller son más confiables.
- Una alta tolerancia en el trabajo aumentando la conexión de todos los trabajadores de todas las áreas.



**5.5.2** La gerencia del taller demostrara con su ejemplo de cooperación y apoyo en la forma que estos desarrollen un grupo de confianza que promueva el compromiso de todo el equipo a colaborar.



## **5.6 Estrategia de Organización y Estructura.**

En esta estrategia encontramos los planes de acción y se detallan a continuación:

**5.6.1** Primero se motiva el buen desempeño del trabajador mediante un mejoramiento en la estructura del taller en el bienestar físico y psicológico con la incorporación de espacios verdes en las áreas de trabajo del taller, ya sea de manera vertical, un campo de cultivo o un huerto ecológico donde la

implementación de esta estrategia tendrá como consecuencia benéfica y son las siguientes:

- En el modo de que los trabajadores tengan un espacio y lugar de recreación para sus encuentros entre ellos mismos y sus relaciones mejoren tanto jefe como empleado.
- Al tener un área verde fomenta la colaboración en equipo de manera que captaría trabajadores voluntarios en cuidar dicho espacio por lo que fomenta el trabajo en equipo del grupo y se integren más en la empresa.
- Tendrán un momento y espacio de relajación por todo su trabajo laborado diario.
- Desarrolla buenos hábitos con respecto a la naturaleza.
- En los aspectos anteriores mencionados se logra reducir el estrés laboral.



**5.6.2** Implementar un área de recursos humanos, debido a la poca cantidad de trabajadores se implementa el área con una persona en el área, ya que esta función permite mejorar la relación entre jefe y empleado. Teniendo como resultado una estrategia organizada para un mejor funcionamiento interno del taller considerando los siguientes puntos:

- El área de RRHH tiene como función la laboral de comunicador entre jefe y empleado.
- Es este área que se encargaría directivamente en las incorporaciones de los nuevos integrantes, de los traslado de trabajadores, de ascensión, de cambios, entrevistas de trabajo entre otros.
- Facilita la solución de las quejas y problemas que ocurren entre empleados de manera que los escucha y aplica estrategias de mejoría.



**5.6.3** Buscar y captar una mejor ubicación del local, trayendo consigo beneficios al taller y son:

- Aumento de clientes.
- Acceso para todo tipo de vehículo (clientes).



## **5.7 Estrategia de transparencia y equidad.**

Se desarrollan los planes de acción en esta estrategia y son:

**5.7.1** Incluir en el reglamento interno de la empresa un horario de descanso específico antes de la salida unos 15 minutos antes de las 17:30 pm, para que este trabajador se desconecte de sus labores y pueda relajarse con su móvil, entre compañeros entre cosas, lo cual permitirá:

- Influirá en desarrollar la moral del equipo en un largo plazo.
- Que el trabajador reconozca la preocupación del taller por ellos.
- Que la empresa busca la motivación para ellos.



**5.7.2** Aplicar estrategias de transparencia y equidad con respecto en fomentar el respeto y la igualdad entre todos los trabajadores sin excepciones en la forma de hacerles presente siempre las normas y reglamentos de la empresa para generar igualdad con todos y evitar cualquier tipo de acoso laboral (mobbing), dando facilidad y orden en los procesos laborales del taller teniendo los siguientes planes:

- Posicionar las normas y reglamentos en las áreas de trabajo para que todos puedan leerlos y grabarlos y poder aplicarlos.
- Repartir folletos que contengan las normas y reglamentos de la empresa semanalmente a los trabajadores en hora de su break.
- Comunicar y leer las normas y reglamentos de la empresa en los momentos de charlas y capacitaciones con los empleados.



## **5.8 Estrategia de liderazgo.**

Encontramos los siguientes planes de acción en esta estrategia:

**5.8.1** Reclutar a trabajadores talentosos, poder reconocer las debilidades al momento de reclutar e identificar a una persona con talento, permitiendo resultados favorables al taller, que son:

- El taller obtendrá un equipo eficiente.
- Superar con éxito cualquier reto que se interponga.



**5.8.2** La gerencia debe implementar un desayuno de manera bimestral con los empleados de potencial alto y la gerencia para reconocer el compromiso de todos los 15 trabajadores y el resto visualicen el ejemplo a seguir, para destacar el rendimiento y desempeño de todos los trabajadores, lo que permite:

- El empleado perciba excelente liderazgo por parte de gerencia.
- Mejorar la comunicación directa.
- Integrarse como en una familia.



**5.8.3** Realizar una retroalimentación semestralmente en la forma que este debe ser incluida en las charlas o reuniones de capacitaciones las encuestas, entrevistas para llegar a saber en qué se necesita mejorar y desarrollar ciertos puntos operacionales y de los proyectos a desarrollarse, se sigue las siguientes pautas:

- Preguntar a los trabajadores sus nuevas ideas acerca de lo que se viene laborando y de lo que se viene.
- Brindar encuestas anónimas para recolectar la información valiosa a tratar.
- Entrevista personales para recolectar opiniones, ideas, quejas, problemas.



**6.- Cronograma.**

PLAN DE CLIMA LABORAL	2023					2024
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Agosto
<b>Estrategias</b>						
<b>Estrategia de reconocimiento</b>						
Acción 1	█					
Acción 2	█					
<b>Estrategia de Motivación</b>						
Acción 1	█					
Acción 2	█					
Acción 3	█					
<b>Estrategia de Innovación</b>						
Acción 1	█					
Acción 2	█					
Acción 3	█					
Acción 4						█
<b>Estrategias de Autonomía</b>						
Acción 1	█					
Acción 2	█					
<b>Estrategia de cooperación y apoyo</b>						
Acción 1	█					
Acción 2	█					
<b>Estrategia de organización y estructura</b>						
Acción 1		█				
Acción 2		█	█			
Acción 3						█
<b>Estrategia de Transparencia y equidad</b>						
Acción 1		█				
Acción 2		█				
<b>Estrategia de liderazgo</b>						
Acción 1		█				
Acción 2		█	█			
Acción 3						█

## 7.- Presupuesto.

A continuación se detalla la inversión del plan de clima laboral, veremos el costo por acción a tomar y al final el costo total de todo el mencionado plan.

	<b>Acción</b>	<b>Precio</b>
<b>Estrategia de reconocimiento.</b>	Acción 1	500. 00
	Acción 2	00. 00
<b>Estrategia de motivación.</b>	Acción 1	400. 00
	Acción 2	20 00
	Acción 3	30. 00
<b>Estrategia de innovación.</b>	Acción 1	80. 00
	Acción 2	00. 00
	Acción 3	800. 00
	Acción 4	6, 000. 00
<b>Estrategia de Autonomía.</b>	Acción 1	00. 00
	Acción 2	00. 00
<b>Estrategia de cooperación y apoyo.</b>	Acción 1	00. 00
	Acción 2	200. 00
<b>Estrategia de organización y estructura.</b>	Acción 1	1, 500. 00
	Acción 2	300. 00
	Acción 3	00. 00
<b>Estrategia de transparencia y equidad.</b>	Acción 1	00.00
	Acción 2	00. 00
<b>Estrategia de liderazgo.</b>	Acción 1	00. 00
	Acción 2	180. 00
	Acción 3	00. 00
<b>TOTAL</b>		<b>10, 100. 00</b>

## 8. Resultados.

Con la incorporación del presente plan clima laboral brinda como resultados favorables para el éxito laboral del taller automotriz y de los trabajadores en los siguientes aspectos:

- Alta calidad buena en los servicios que ofrece el taller mediante sus trabajadores.
- Trabajadores con empatía y confiables con los clientes.
- Percepción buena del trabajador por parte del taller en reconocer los esfuerzos laborales destacados.
- Procesos y lineamientos más ágiles, sencillos, transparentes y equitativos para el desarrollo del trabajador.
- Comodidad del trabajador en su trabajo.
- Ambiente laboral o clima laboral agradable.
- Como último resultado favorable económico para el taller se inicia una inversión de (S/10, 000. 00), hallando así el TIR y el VAN ya que como resultado indica que el proyecto (plan de clima laboral) procede a aplicarse porque que demuestra que es rentable obteniendo excelentes ganancias, y lo podemos ver en la siguiente gráfica:

T. de desc.	INVERSION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	TIR	VAN
11%	-S/. 10,000	S/. 7,000	S/. 8,500	S/. 10,000	S/. 13,000	75%	S/. 19,080.51

RESPUESTA TIR: Dado que el TIR es mayor que la tasa de descuento el proyecto es rentable

RESPUESTA VAN: Ya que el VAN es positivo mayor a 0 el proyecto obtiene ganancias.

## ENTREVISTA AL AREA ADMINISTRATIVA.

Se implementa la entrevista al gerente general del taller automotriz con la finalidad de identificar la situación actual del clima laboral de la empresa.

<b>AUTONOMIA</b>	<p>1.- ¿En su cualidad como jefe administrativo, cual es el nivel que tienen los trabajadores del taller para tomar las decisiones correctas ante los problemas de la empresa?</p> <p>2.- ¿Los trabajadores del taller tienen la habilidad para solucionar los problemas internos de la empresa sin recurrir a su persona? ¿Y cuál es esa habilidad?</p>
<b>COOPERACION Y APOYO</b>	<p>3.- ¿De qué manera Ud. observa el apoyo constante hacia el compañero de trabajo?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de compañerismo entre todos los trabajadores, incluyéndose?</p>
<b>RECONOCIMIENTO</b>	<p>5.- ¿En qué medida realizan actos de reconocimiento hacia un trabajador con alto potencial?</p>
<b>ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA</b>	<p>6.- ¿En qué manera los trabajadores recurren hacia los demás para poder desarrollar su función?</p> <p>6.- ¿Cómo percibe usted los procesos laborales que se ejerce dentro del taller?</p> <p>8.- ¿Qué opina con respecto a los espacios donde se labora dentro del taller?</p>
<b>INNOVACION</b>	<p>9.- ¿Qué estrategias innovadoras implementa el área administrativa a los trabajadores para incentivar su trabajo?</p> <p>10.- ¿Qué tan creativos puede ser la empresa para alcanzar la comodidad de los trabajadores?</p>
<b>TRANSPARIENCIA Y EQUIDAD</b>	<p>11.- ¿En qué medida Ud. explica los procesos, lineamientos, normas a los trabajadores dentro del taller?</p>
<b>MOTIVACION</b>	<p>12.- ¿Cómo describe Ud. el nivel de motivación que transmiten sus trabajadores?</p> <p>13.- ¿En qué cronograma realiza charlas de motivación para todos los trabajadores?</p>
<b>LIDERAZGO</b>	<p>14.- ¿Cuál es la comunicación que Ud. ejerce para llegar a sus trabajadores?</p> <p>15.- ¿Con que frecuencia el área administrativa recibe quejas por parte de los trabajadores?</p>

## VALIDACION DE MI PROPUESTA.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN TALLER AUTOMOTRIZ, CHICLAYO.

Yo, **Oscar Enrique Salazar Carbonel**, identificado con DNI N° **80676706**, con Grado Académico de **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0001302211**.

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: **Situación actual (por dimensiones), puntos de mejora, objetivos, población, estrategias o ejes de mejora, cronograma y presupuesto.**

La propuesta corresponde a la tesis: **"Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo"**.

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		Debe ser más específico en los resultados de las entrevistas realizadas
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		Detallar por lo menos dos conceptos más de otros autores respecto al clima laboral
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

#### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		

2	Soluciona el problema de la investigación	X	
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X	Dependerá de los niveles de mejora que se tenga en la empresa para su sostenibilidad
4	Es viable en su aplicación	X	
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X	

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

<b>Propuesta: Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo</b>			
<b>APLICABILIDAD</b>	<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>% DE LA PROPUESTA VALIDADA</b>
<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta es pertinente y detalla lo necesario para aplicar el plan de clima laboral en la empresa seleccionada. Se recomienda tener en cuenta las observaciones para que, una vez corregidas, la propuesta cumpla con los objetivos que plantea.

OBSERVACIONES:...**Ninguna**.....  
 .....

Chiclayo, **09 de Julio del 2023**

Dr. **Oscar Enrique Salazar Carbonel** Código de registro de Sunedu: **0001302211**  
 Centro de labores: **UNPRG** Cargo: **Catedrático**



Dr. Oscar Enrique Salazar Carbonel  
 DNI 80676706  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SALAZAR CARBONEL
Nombres	OSCAR ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	80676706

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	28/01/16
Resolución/Acta	0026-2016-UCV
Diploma	UCV24656
Fecha Matrícula	15/03/2012
Fecha Egreso	18/07/2012

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001302220

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)**
**FICHA DE EVALUACIÓN PLAN DE CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN TALLER AUTOMOTRIZ, CHICLAYO.**

Yo, **Alvaro W. Vásquez Vásquez**, identificado con DNI N° **16762210**, con Grado Académico de **Doctor en Ciencias de la Educación** en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con código de inscripción en SUNEDU N° **0001374768**:

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: **Situación actual (por dimensiones), puntos de mejora, objetivos, población, estrategias o ejes de mejora, cronograma y presupuesto**. La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo**".

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <b>Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo</b>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta es pertinente y detalla lo necesario para aplicar el plan de clima laboral en la empresa seleccionada. Se recomienda tener en cuenta las observaciones para que, una vez corregidas, la propuesta cumpla con los objetivos que plantea.

OBSERVACIONES: Ninguna.....  
Chiclayo, **18 de Julio del 2023.**

Dr. **Alvaro W. Vásquez Vásquez** Código de registro de Sunedu: **0001374768**  
Centro de labores: **Universidad de San Martín de Porres** Cargo: Catedrático

  
-----  
Dr. Alvaro W. Vásquez Vásquez  
DNI 16762210  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>VASQUEZ VASQUEZ</b>
Nombres	<b>ALVARO WLADIMIR</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16762210</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b>
Rectora	<b>LIDA VIOLETA ASENCIOS TRUJILLO</b>
Secretaria General (E)	<b>ANITA LUZ CHACON AYALA</b>
Director	<b>MARIO FLORENTINO TELLO VEGA</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>
Fecha de Expedición	<b>22/08/22</b>
Resolución/Acta	<b>0686-2022-R-UNE</b>
Diploma	<b>UNE00017471</b>
Fecha Matrícula	<b>18/03/2013</b>
Fecha Egreso	<b>09/01/2015</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**19 de Julio de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001374768

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 19/07/2023 08:16:49-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN TALLER AUTOMOTRIZ, CHICLAYO.**

Yo, Michelangelo Arcila Olivera, identificado con DNI N° 74280263, con Grado Académico de **Magister en Administración de Negocios-MBA** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001304576.

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: **Situación actual (por dimensiones), puntos de mejora, objetivos, población, estrategias o ejes de mejora, cronograma y presupuesto.**

La propuesta corresponde a la tesis: “**Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo**”.

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		

2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

<b>Propuesta: Plan de clima laboral para la calidad de servicio de un taller automotriz, Chiclayo</b>			
<b>APLICABILIDAD</b>	<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>% DE LA PROPUESTA VALIDADA</b>
<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta es pertinente y detalla lo necesario para aplicar el plan de clima laboral en la empresa seleccionada. Se recomienda tener en cuenta las observaciones para que, una vez corregidas, la propuesta cumpla con los objetivos que plantea.

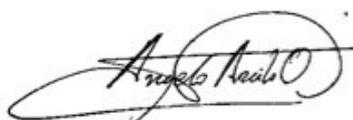
OBSERVACIONES:...**Ninguna**.....  
 .....

Chiclayo, **23 de Julio del 2023**

Mg. **Michelangelo Arcila Olivera** Código de registro de Sunedu: **0001304576**

Centro de labores: **UCV**

Cargo: **Docente**




Mg. Michelangelo Arcila Olivera  
 DNI 74280263  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ARCILA OLIVERA
Nombres	MICHELANGELO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	74280263

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	22/02/21
Resolución/Acta	0009-2021-UCV
Diploma	052-103650
Fecha Matrícula	01/03/2019
Fecha Egreso	30/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
26 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001304576

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Formato digital emitido por  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Fecha: 2023/05/26 13:11:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.