



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título: "Influencia del Clima laboral en la Calidad de servicio al cliente en la
Industria Maderera Candamo E.I.R.L"

Tesis Profesional para optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. SAMUEL JESÚS MANTILLA FARFÁN

Asesor:

MG. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE – PERÚ

2008

DEDICATORIA

En primer lugar doy gracias a Dios por la energía y fuerzas que me ha dado para poder llegar al final de mis estudios y concretar una meta personal de profesionalización para servir a mi familia, mi región y mi país.

En segundo lugar dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi madre, por su aliento permanente en busca de consolidar en mi su anhelo de verme realizado como profesional.

Gracias también a todos los docentes de la carrera de Administración y a nuestra querida universidad que siembra para que otros cosechen. En especial estoy muy agradecido a nuestro profesor Mg. José Linares Cazola, el cual ha demostrado que realmente posee la vocación para enseñar y hacer lo que un buen maestro hace, incentivar a los alumnos a que se superen. Gracias señores profesores por toda su gestión para que hoy día corone con éxito la presente Tesis.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia que ejerce el clima laboral en la calidad de servicio que se le brinda al cliente en la Industria Maderera Candamo E.I.R.L.

Para llevar a cabo esta investigación se tomó como base las definiciones de varios autores, como se puede apreciar en el marco teórico, tanto para la variable clima laboral como para la variable calidad de servicio, identificando sus respectivos antecedentes. Se destacó la importancia de cada característica de análisis de ambas variables.

Por otra parte, este estudio se ubica dentro del tipo de investigación no experimental, para ello me valgo del Método Científico (Deductivo) como método general y empleo como método específico al Descriptivo-Correlacional, el primero describe características y mide el comportamiento del hecho o fenómeno, y el segundo mide el grado de relación que existe entre conceptos y variables.

El método de investigación fue compuesto por una etapa cualitativa y una etapa cuantitativa. Los datos cualitativos fueron analizados a partir del análisis de contenido, considerando principalmente el enfoque exploratorio del estudio. Los datos cuantitativos fueron analizados a partir de técnicas estadísticas como por ejemplo el análisis correlacional. En los resultados de la investigación se encontró que el clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio que se le brinda al cliente en dicha maderera.

ABSTRACT

This investigation has as principal aim determine the influence that exercises the labour climate in the quality of service that offers to him to the client in the Industry Maderera Candamo E.I.R.L.

To carry out this investigation one took as a base the definitions of several authors, since it is possible to estimate in the theoretical frame, so much for changeable labour climate as for the changeable quality of service, identifying his respective precedents. Was outlined the importance of every characteristic of analysis of both variables.

On the other hand, this study is located inside the type of not experimental investigation, for it I use of the Scientific (Deductive) Method as general method and employment like specific method to the Descriptivo-Correlacional, the first one describes characteristics and measures the behavior of the fact or phenomenon, and the second one measures the degree of relation that exists between concepts and variables.

The method of investigation was composed by a qualitative stage and a quantitative stage. The qualitative information was analyzed from the analysis of content, considering principally the exploratory approach of the study. The quantitative information was analyzed from statistical technologies as for example the analysis correlacional. In the results of the investigation one thought that the labour climate influences significantly the quality of service that is offered to the client in happiness maderera.

INDICE

<u>CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO</u>	1
1.1. El Problema.....	1
1.1.1. Selección del Problema.....	7
1.1.2. Antecedentes del Problema.....	8
1.1.3. Formulación del Problema.....	10
1.1.4. Justificación.....	10
1.1.5. Limitaciones.....	12
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. Objetivo General.....	12
1.2.2. Objetivos Específicos.....	13
1.3. Hipótesis.....	13
1.4. Variables e Indicadores.....	14
1.5. Diseño de la Ejecución.....	16
1.5.1. Tipo de diseño.....	16
1.5.2. Población y Muestra.....	16
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.....	17
<u>CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</u>	19
2.1. Marco Teórico.....	19
I. Clima Organizacional.....	19
1.1. Definición del Clima Organizacional.....	19
1.2. Enfoques del Clima Organizacional.....	23
1.3. Elementos y Factores del Clima Organizacional.....	29
1.4. Tipos de Clima Organizacional.....	40
1.5. Características del Clima Organizacional.....	43
1.6. Escalas del Clima Organizacional.....	44
1.7. Resultados de un Diagnostico de C. Organizacional.....	47

1.8. Importancia del C.Organizacional en la Adm. de empresas.....	50
II. Calidad de Servicio.....	53
2.1. Antecedentes de la calidad.....	53
2.2. Definiciones de calidad.....	54
2.3. Gestión de calidad.....	56
2.4. Definiciones de servicio.....	59
2.5. Clasificación de los servicios.....	60
2.6. Calidad de los servicios.....	62
2.7. Medición de la calidad de servicio.....	65
2.8. Niveles en la medición de calidad de servicio.....	66
2.9. Métodos en la medición de calidad de servicio.....	67
2.10. Atributos de calidad.....	76
2.11. Sistema de Información de la Calidad.....	78
2.2. Marco Conceptual.....	81
<u>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</u>	85
3.1. Ordenamiento de los datos.....	85
3.2. Descripción de los resultados.....	87
3.2.1. Análisis descriptivo de los trabajadores.....	87
3.2.2. Análisis descriptivo de los clientes.....	96
3.3. Análisis estadístico.....	105
3.3.1. Análisis estadístico de los trabajadores.....	105
3.3.2. Análisis estadístico de los clientes.....	112
<u>CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS</u>	120
4.1. Descripción y análisis de la Hipótesis.....	120
4.2. Constrastación frente a los datos e información lograda.....	122
<u>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</u>	125

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....128

6.1. Conclusiones..... 128

6.2. Recomendaciones..... 129

CAPITULO VII: BIBLIOGRAFIA-ANEXOS..... 130

7.1. Bibliografía consultada..... 130

7.2. Anexos..... 132