



FACULTAD DE INGENIERIA Y COMUNICACIONES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA LUX BREÑA,
2021”**

AUTOR: BACHILLER

Fernandez Yovera, Leslie Milagros

Para obtener el Título Profesional en
Ingeniero Comercial

Lima - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

2TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL -LESLIE FERNANDEZ YOVERA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.liceocomercialcarahue.cl Fuente de Internet	1 %
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
5	cdigital.dgb.uanl.mx Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	www.ruizgallegoconsultores.com	1 %

TITULO

“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA EN CINE LUX
BREÑA, 2021”

MIEMBROS DEL JURADO

MAG. CPC. HUGO MARCIAL GARCIA RIVADENEIRA

ABOG. CATHERINE LUCIA CALDERON GALVEZ

MAG. CPC. JULIO CESAR BECAR MENDOZA

DEDICATORIA:

Mi madre, Rosy, fue la piedra angular sobre la cual construí mi carrera; fue ella quien me inculcó el sentido del deber y el impulso para triunfar, quien siempre tiene una actitud positiva y está dispuesto a ayudarme a tener éxito en lo que me propuse.

AGRADECIMIENTO:

A los docentes de la Universidad Simón Bolívar, Principalmente Mg. Julio Becar Mendoza, asesor metodológico de mi estudio, por su inquebrantable aliento y guía, por brindarnos los recursos que necesitábamos para avanzar en mi estudio y por dedicar tiempo, energía y paciencia conmigo mientras trabajaba en esta investigación.

INDICE

CARATULA	I
INFORME DE SIMILITUD	II
TITULO.....	III
MIEMBROS DEL JURADO	IV
DEDICATORIA:.....	V
AGRADECIMIENTO:.....	VI
INDICE	VII
RESUMEN	9
ABSTRAC	10
CAPITULO I	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3.1. Problema Principal.....	12
1.3.2. Problemas Secundarios.....	12
1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4.1. Objetivo General.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos	12
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	13
1.5.1. Justificación	13
1.5.2. Importancia.....	13
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.7. DATOS GENERALES.....	14
1.8. NOMBRE O RAZON SOCIAL:	14
1.9. UBICACIÓN DE LA EMPRESA:.....	14
1.10. GIRO DE LA EMPRESA:	14
1.11. TAMAÑO DE LA EMPRESA:	14
1.12. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	14
1.13. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	15
1.14. MISION, VISION Y VALORES	15
1.14.1. Misión	15
1.14.2. Visión.....	16
1.14.3. Valores.....	16
1.15. PRODUCTOS Y CLIENTES	16
1.15.1. Productos.....	16
1.15.2. Clientes.....	17
1.16. PREMIOS Y CERTIFICACION	17
1.16.1. PREMIOS	17
1.16.2. CHOCOLATERIA	18
1.16.3. BOLETERIA.....	18
1.17. RELACION DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD.....	19

CAPÍTULO II	20
2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
2.2. MARCO HISTORICO.....	34
2.2.1. Marco Histórico del clima laboral.....	34
2.2.2. Marco Histórico Calidad de Servicio.....	35
2.3. MARCO LEGAL	39
2.3.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ EN EL CLIMA LABORAL	39
2.3.2. El Tribunal Constitucional:.....	40
2.3.3. Constitución Política del Perú en la Calidad de Servicio	41
2.3.4. Consumidores o usuarios	42
2.3.5. Proveedores	43
2.4. MARCO TEORICO	44
2.4.1. Marco Teórico Clima Laboral.....	44
2.4.2. Marco teórico de Calidad de Servicio	51
CAPITULO III	56
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.....	56
3.2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA	56
3.3. FUNCIONES DEL PUESTO	57
3.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	58
3.5. CLIENTES EXTERNOS.....	58
3.6. INCOVENIENTES EN EL TRABAJO	58
3.7. BENEFICIO DE LA EMPRESA	58
3.8. PROPUESTA DE MEJORA	59
CAPITULO IV	60
4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1.1. CONCLUSIONES	60
4.1.2. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXO.....	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CINE LUX, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio.

En otras palabras, investiga cómo el ambiente de trabajo de la empresa afecta la calidad del servicio que brindan sus empleados analizando cómo las personas y la estructura influyen en el comportamiento dentro de la empresa, prevé una mayor eficacia y alcance de su influencia como resultado de la cultura que ha desarrollado entre sus miembros.

El lugar de trabajo es un reflejo de esto, por lo que es importante comprender cómo se sienten los empleados acerca de diversos aspectos de la empresa, que impulsen a los trabajadores a sentir que pertenecen a la organización y tengan fe en su capacidad para colaborar eficazmente son cruciales.

Por lo tanto, se estableció que la calidad de la atención al cliente está influenciada por el ambiente laboral, es decir, por el grado en que existe respeto mutuo y cooperación entre los empleados, brindar a todos los empleados de servicio al cliente capacitación continua para mantener un alto nivel de servicio es una forma de mejorar el lugar de trabajo y aumentar la satisfacción del cliente.

ABSTRAC

The present research work entitled WORK CLIMATE AND SERVICE QUALITY IN THE CINE LUX COMPANY, has as its main purpose, to determine the relationship between the work environment and the quality of service.

In other words, it investigates how the company's work environment affects the quality of service provided by its employees, analyzing how people and the structure influence behavior within the company, anticipating greater effectiveness and scope of its influence as a result of the culture that it has developed among its members.

The workplace is a reflection of this, so it is important to understand how employees feel about various aspects of the company, which encourages workers to feel that they belong to the organization and have faith in their ability to collaborate effectively. they are crucial.

Therefore, it was established that the quality of customer service is influenced by the work environment, that is, by the degree to which there is mutual respect and cooperation between employees, provide all customer service employees with continuous training to Maintaining a high level of service is one way to improve the workplace and increase customer satisfaction.

CAPITULO I

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Clima Laboral el método mediante el cual los grupos se integran y operan juntos es crucial porque determina cuánta inversión están dispuestos a hacer los trabajadores en la organización, ya que es tan importante que se puede medir donde las variables a evaluar su flexibilidad, responsabilidad, liderazgo, compromiso, motivación, claridad, compromiso en equipo y liderazgo, para poder trabajar en armonía y unión (*Llaneza, 2009*).

La cultura en el lugar de trabajo, definida como " Actitudes de los empleados hacia sus trabajos y el lugar de trabajo en su conjunto, incluidos supuestos, valores y costumbres compartidos", ha ido ganando terreno en los últimos años. (*Chiavenato, 2006*).

Empresas, gobiernos, ONG y otras organizaciones se esfuerzan por implementar nuevos métodos para medir la satisfacción del cliente con sus productos y servicios. (*Gan, 2007*)

Dado que el enfoque del clima laboral está en aumentar la productividad mediante una adecuada gestión de los recursos humanos, ha ganado importancia y ahora es visto como un socio estratégico de la empresa, se ha demostrado que las organizaciones con entornos de trabajo positivos tienen un mayor retorno de la inversión, una mayor productividad, un menor desgaste y miembros del personal más dedicados y motivados. (*Gross, 2009*)

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Delimitación espacial: La investigación se realizó en la empresa cine lux, breña, 2021.

1.1.2. Delimitación temporal: La investigación fue en el año 2021.

1.1.3. Delimitación Social: La investigación se realizó al personal que labora en el área de atención al cliente en la empre cine lux.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa cine lux, breña,2021?

1.3.2. Problemas Secundarios

P.E 1 ¿Cómo se relaciona la integración y la calidad del servicio en la empresa Cine Lux, breña,2021?

P.E 2 ¿En qué medida se relaciona el trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa Cine Lux, breña,2021?

1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Cine Lux Breña - Lima, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- O. E 1 Analizar la relación la integración y la calidad del servicio en la empresa Cine Lux Breña-Lima ,2021
- O.E 2 Analizar la relación el trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa Cine Lux Breña - Lima, 2021

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.5.1. Justificación

El objetivo es hacer el lugar de trabajo más agradable para que los empleados puedan concentrarse en su trabajo sin distracciones. Esto beneficiará a la organización en su conjunto, ya que los trabajadores satisfechos son más productivos.

1.5.2. Importancia

La producción se ve afectada por el lugar de trabajo, como lo ven los miembros del equipo que luchan por cumplir con los plazos y completar el trabajo asignado. De manera similar a cómo la falta de confianza en el lugar de trabajo puede generar apatía y, peor aún, rotación de empleados, puede tener un impacto negativo en cualquier negocio.

El crecimiento profesional se produce tanto para las personas como para los equipos cuando las condiciones laborales son positivas. Es una buena manera de inspirar nuevas ideas y originalidad. Es mejor para la salud de los empleados de la empresa ya que reduce los niveles de estrés. Finalmente, disminuye la rotación de empleados.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación para el desarrollo de este trabajo de investigación, la carencia de información de la empresa respecto a material bibliográfico, debido a la pandemia no se pudo recolectar mucha investigación física.

1.7. DATOS GENERALES

1.8. NOMBRE O RAZON SOCIAL:

Cine Lux S.R.L

Ruc: 20504624392

1.9. UBICACIÓN DE LA EMPRESA:

Jirón Jorge Chávez 579 - Breña

1.10. GIRO DE LA EMPRESA:

Actividades de exhibición de películas cinematográficas y cintas de vídeo.

1.11. TAMAÑO DE LA EMPRESA:

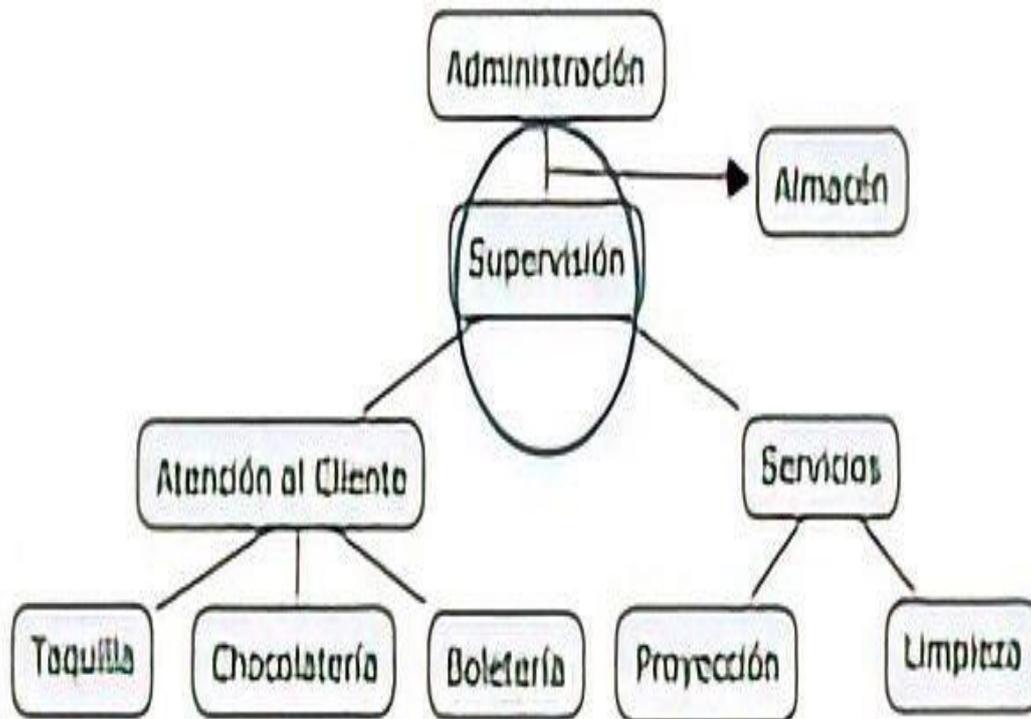
La empresa cine lux S.R.L. es una microempresa, debido a que este tipo de empresa cuenta con menos de 10 trabajadores en la planilla de trabajo.

1.12. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Somos Cine lux, pioneros en el nuevo formato de multicines en el Perú, hace treinta años, un empresario indio tuvo la idea de poner su dinero en lo que decía y transformar completamente el mercado peruano estableciendo estándares completamente nuevos en construcción y servicio al cliente.

1.13. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

La empresa Cine Lux S.R.L está organizada de la siguiente manera:



1.14. MISION, VISION Y VALORES

1.14.1. Misión

La empresa Cine Lux ofrece un entorno apropiado para el crecimiento mediante la difusión de películas y la exhibición de servicios relacionados a personas moralmente honradas.

1.14.2. Visión

Cine Lux aspira a convertirse en el principal proveedor de entretenimiento del Perú siendo pionero en reunir a personas de fuertes valores e ideales que abrazan la diversidad artística en busca de una mejor calidad de vida.

1.14.3. Valores

- a. Honestidad y Transparencia: La empresa Cine lux. está comprometida a ser una compañía exitosa y de larga duración mediante negocios honestos y legales.
- b. Respeto: Es el valor que debe primar entre los que laboramos en la empresa para una armoniosa interacción social y a su vez el respeto a nuestros clientes en darles una buena, pronta atención y así poder satisfacer sus necesidades.
- c. Voluntad y Perseverancia: Son valores que nos motivan a dar lo mejor de cada uno de los colaboradores, la perseverancia de conseguir, y dar un excelente servicio de entretenimiento a los clientes.
- d. Trabajo en Equipo: Es el estar integrados cada uno de los miembros de nuestra empresa ya que nos proporciona mejores resultados, buen ambiente de trabajo, procesos más rápidos y eficaces.

1.15. PRODUCTOS Y CLIENTES

1.15.1. Productos

- a. Alquiler de salas para eventos:
Perfecto para presentaciones, talleres y presentaciones de nuevos productos.
- b. Funciones privadas:

Perfecto para impresionar a los invitados y recompensar al personal trabajador con estrenos de vanguardia y eventos privados. Obtenga descuentos en compras de paquetes de boletos.

c. Banners y cartelería estática en el Hall:

Promocione su negocio en nuestras áreas de espera para mantener una alta visibilidad.

d. Chocolatería:

- combos de cancha y gaseosa
- chocolate
- galletas
- nachos
- pizza
- pan con hot dog
- latas personalizadas (depende de la película de estreno)

1.15.2. Clientes

Está dirigido para todo público en general niños y adultos, por ello esta actividad es concebida como una de las predilectas para compartir con amigos o en familia.

1.16. PREMIOS Y CERTIFICACION

1.16.1. PREMIOS

Beneficio Socio: Los puntos que un socio gana por realizar compras en taquilla o sección de chocolates son exclusivamente suyos y no pueden ser transferidos a nadie más.

El siguiente es el recuento de estos PUNTOS:

- Por compras de S/ 20.00 (Veinte con 00/100 Soles) obtienes 2 punto
- Por compras de S/ 10.00 (Diez con 00/100 soles) obtienes _1punto
- Por compras de S/ 15.00 (Quince con 00/100 Soles) obtienes 1 punto

1.16.2. CHOCOLATERIA

- ❖ 10 puntos

PREMIO P. CORN MED + 1 DULCE

- ❖ 15 puntos

PREMIO 01 PC MED+01 HOT DOG

- ❖ 20 puntos

PREMIO 01 PC GIGANTE+02 GAS.MEDIANAS

1.16.3. BOLETERIA

- ❖ 10 puntos

PREMIO: 2DA ENTRADA A MITAD DE PRECIO

- ❖ 15 puntos

PREMIO: 01 ENT. A S/ 5.00 SOLO VIERNES

- ❖ 20 puntos

PREMIO: 1 ENTRADA GRATIS LOS MIERCOLES

1.17. RELACION DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD

Cuando las películas estuvieron ampliamente disponibles para el público, tuvieron un profundo impacto en la visión del mundo de la gente. Los cinéfilos a menudo comparten esperanzas y creencias similares porque están expuestos a temas y arcos narrativos similares, El cine creció hasta convertirse en una realidad común para toda la sociedad, a pesar de experimentarse a diario, y esto tuvo un profundo impacto en las perspectivas de las personas y su capacidad para interactuar con quienes las rodean.

El cine siempre ha sido parte de la cultura contemporánea, ya que proporciona una salida para que las personas se relajen, se diviertan y expresen su individualidad a través de los cuentos y personajes que ven.

CAPÍTULO II

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aguilar (2016). En la investigación "dinámica de grupo y moral (investigación realizada entre trabajadores hoteleros de Quetzaltenango)", esta investigación, realizada con la aprobación de la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landvar para obtener una licenciatura en psicología industrial/organizacional, emplea una estrategia de investigación descriptiva y un tamaño de muestra de 30 empleados para examinar el vínculo entre la colaboración y la cultura empresarial. Con base en nuestros hallazgos, podemos decir lo siguiente:

- a. Existe una correlación favorable entre el ambiente organizacional y la cooperación, ya que motiva a los empleados a trabajar juntos hacia un objetivo compartido.
- b. La comunicación, la confianza, la satisfacción laboral, la cohesión del grupo y la calidad del liderazgo influyen en cómo se sienten los empleados acerca de su entorno laboral.
- c. La confianza en la gerencia, las oportunidades continuas para perfeccionar las habilidades individuales y las líneas abiertas de comunicación entre gerentes y subordinados contribuyen a un lugar de trabajo productivo.
- d. El ruido, la falta de espacio, las temperaturas incómodas y la iluminación inadecuada son elementos del entorno laboral que tienen un impacto negativo en la cooperación, e) Como no siempre está presente en la oficina, no hay nadie para

atender los asuntos urgentes que puedan surgir, lo que socava la cultura de trabajo en equipo de la empresa.

Solís (2014). En la investigación “Evaluación de la moral en una escuela secundaria de Durango, Colorado, para todo el estudiantado”, Financiamiento del Departamento de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León para realizar estudios de posgrado en psicología industrial/organizacional, el propósito de este estudio fue conocer cómo se sentían los empleados de una escuela pública secundaria en un país acerca de su entorno laboral, el estudio es una investigación exploratoria descriptiva transversal con un tamaño de muestra de 79 personas, y sus objetivos son informar la toma de decisiones institucionales y fomentar una cultura de mejora continua.. Teniendo como conclusiones:

- a. Se cumplieron los objetivos generales y específicos del estudio de conocer más sobre la cultura de la Escuela Secundaria General N° 3 "Jaime Torres Bodet". Lo mismo se aplica a aprender más sobre cómo mejorar la satisfacción de los trabajadores.
- b. Revisando todos los criterios, podemos declarar que la hipótesis “La satisfacción laboral presente en el personal de la Esc. Sec. Gral. N°3 JTB es alta” es aceptable. Aunque la valoración global del clima laboral es positiva, es importante abordar las áreas de mejora identificadas. Esto se debe a que cada una de las dimensiones evaluadas contribuye significativamente al conjunto que llamamos clima organizacional.
- c. En general, las personas son menos felices en situaciones que implican interacción social y colaboración. Los hallazgos indican que el equipo en su conjunto trabaja bien en conjunto y está ansioso por trabajar en equipo; Sin

embargo, hay espacio para el crecimiento tanto en términos de integración interna entre academias como de integración externa entre instituciones, esto fomentará una colaboración e ideas más efectivas, sentando las bases para un entorno de trabajo más agradable e inspirando una mayor productividad en todos los ámbitos.

- d. Sin embargo, el desarrollo y la formación del capital humano dentro de cualquier negocio es crucial para su mantenimiento, mejora y/o crecimiento, por lo que también se deben abordar las preocupaciones sobre la formación y el desarrollo. No hay una sola escuela que no tenga 57 estudiantes como componente central de sus recursos humanos e intelectuales, las instituciones necesitan invertir en el crecimiento profesional y personal de sus empleados a través de programas de formación y desarrollo, particularmente ahora que se desea contar con personal mejor capacitado dentro de las escuelas para brindar un mayor nivel de servicio en cualquiera de las funciones que desempeña la institución.
- e. En tercer lugar, la comunicación es esencial para el éxito de cualquier negocio y, por tanto, merece una consideración especial. Los resultados de la encuesta demuestran que existe una comunicación exitosa entre los compañeros de trabajo y la gerencia en términos de fluidez y claridad, y que los empleados son informados sobre los problemas pertinentes y sienten que se respetan sus pensamientos. Para establecer si los métodos actuales de comunicación son suficientes o deberían modificarse, es necesaria más investigación sobre el tema. Cuando se trata de inspirar a los empleados y brindarles críticas constructivas para el crecimiento, la comunicación es clave. De manera similar, cuando la comunicación es clara y fluida entre todas las personas y departamentos de una empresa, se pueden desarrollar estrategias y planes de mejora. A la luz de esto último, es crucial enfatizar que, de acuerdo con los resultados del instrumento

utilizado, es vital priorizar la mejora del flujo y la claridad de la información entre departamentos y academias para facilitar el intercambio de ideas. para promover un mayor trabajo en equipo.

- f. Si bien los antes mencionados son los ámbitos con menores niveles de satisfacción, es importante recordar que existen otros factores a los que se debe dar prioridad 58. Las condiciones de trabajo son un factor que incide directamente en el desempeño tanto del trabajador como de los estudiantes. Mantenerse al día con el ritmo cada vez mayor del desarrollo tecnológico y la innovación pedagógica ha requerido nuevas reformas y mayores expectativas en el ámbito de la educación. Los resultados indican que esta es un área prometedora de crecimiento, destacando la necesidad de modificar el espacio físico, siendo los baños y bebederos entre los requerimientos más apremiantes. de qué están hablando las personas en la encuesta.
- g. Los hallazgos indican que la mayoría de los trabajadores aprecian sus contribuciones a la empresa. Además, está claro que están satisfechos con su trabajo, pero aún hay margen de mejora en cuanto a cuán inspirados se sienten sus empleados respecto de su trabajo. Los líderes deben estar capacitados para mejorar sus habilidades de escuchar, comunicarse y dar retroalimentación para que puedan identificar mejor las necesidades del personal y encontrar soluciones para mantener a las personas motivadas. Hay que tener en cuenta que las exigencias del equipo en su conjunto, así como las necesidades de cada miembro individual, influirán directamente en el nivel de motivación que se pueda alcanzar.
- h. La productividad de los empleados y el éxito general de la organización pueden beneficiarse de los esfuerzos para fomentar una mayor colaboración interdepartamental y entre equipos. Teniendo en cuenta que una empresa u otro

grupo es un sistema dinámico en el que cada acción o inacción tiene consecuencias en el conjunto, como se decía al principio. En resumen, es importante enfatizar la importancia de una cultura escolar positiva, teniendo en cuenta que las escuelas son instituciones basadas en servicios cuyo trabajo está destinado a moldear las vidas de las personas en las comunidades en las que operan; es importante tener en cuenta que las personas involucradas, tanto en la prestación como en la recepción del servicio, aportarán sus propias habilidades, peculiaridades y perspectivas.

Méndez (2014). En la investigación de *“Clima Laboral Y Servicio al cliente”*, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, para optar el título de licenciada en Humanidades, se usó tipo descriptiva. Teniendo como conclusiones:

- a. Que el clima laboral es algo que afecta a todos los que trabajan en una organización y todos los que están allí pueden sentirlo, ya que todos contribuyen a darle forma a través de sus acciones rutinarias y sus interacciones entre sí. con otras personas, sus acciones dentro de la empresa y cómo se relaciona con el negocio mismo.
- b. Cada día que pasa, cada vez más directores ejecutivos y directores de recursos humanos prestan atención al entorno laboral de sus empleados. Esto se debe a que la actitud de un miembro del equipo hacia las personas y los lugares que lo rodean puede tener un impacto significativo en qué tan bien lleva a cabo sus responsabilidades y en qué tan productivamente trabaja.
- c. Es importante tener en cuenta que brindar servicio al cliente interno o externo es un componente de estas tareas para muchos miembros del equipo, y que esta función no es inmune a los efectos del lugar de trabajo, que, dependiendo de su

intensidad, puede tener un profundo impacto en la producción de cualquier empresa, grande o pequeña, y en su personal en un momento dado.

- d. Por eso se considera importante examinar el papel del lugar de trabajo en el servicio al cliente; hacerlo ayudará a garantizar que los trabajadores hagan un esfuerzo adicional para hacer felices a sus clientes, debido a lo bien que fueron atendidos, la empresa tiene todos los motivos para esperar que el cliente regrese.

Navarro (2014). En la investigación *“Influencia de la satisfacción laboral en la producción”*, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, El tipo ilustrativo fue elegido para obtener un diploma universitario de cuatro años. Con estas inferencias: a) analizar el grado de felicidad de los empleados y determinar cómo la satisfacción laboral afecta la producción de recursos humanos, descubra lo crucial que es que los empleados hagan su trabajo como la empresa quiere que se haga y estén felices de hacerlo; considerar los efectos de esto sobre la productividad; y, finalmente, sugerir estrategias para aumentar la satisfacción de los empleados, b) La primera de las dos ideas investigadas es la de la satisfacción laboral, que puede verse influenciada por elementos tanto internos como externos, la motivación, el crecimiento de los empleados y el sentido de comunidad son solo algunos de los beneficios de trabajar para una buena empresa, c) Por eso es fundamental centrarse en la felicidad de los empleados, ya que eso es lo que, en última instancia, impulsa el éxito empresarial. En segundo lugar, la productividad, que es una medida de qué tan bien los individuos y los equipos completan las tareas.

Huenchuan (2015). En la investigación *“clima y dedicación oficial en un hospital público de modesta complejidad”*, sustentada en la Universidad de Chile,

para optar el título de Magister en Salud Pública, se usó tipo descriptivo. Teniendo como conclusiones:

- a. Su objetivo es establecer una conexión entre la cultura de una organización pública y la dedicación de sus empleados, y asesorar a los líderes sobre cómo mejorar la cultura allí para aumentar el apoyo oficial a las iniciativas de salud, desde la implementación de la reforma se han articulado objetivos claros para mejorar el acceso, la puntualidad de la atención, la seguridad financiera y la calidad de los beneficios. Sin embargo, es necesario un fuerte nivel de compromiso oficial para satisfacer todas estas demandas, que se basan en el principio de responsabilidad compartida y exigen procesos y actividades de difusión centrados en la calidad a la luz del cambio masivo de paradigma hacia el usuario o paciente. el punto de acción.
- b. El propósito de esta investigación es determinar cómo el clima organizacional afecta el compromiso oficial y qué aspectos del clima tienen mayor efecto sobre esta variable.

2.1.2. Antecedentes nacionales

“Sara A. Bullón” de Lambayeque, un total de 87 empleados participaron del estudio, que utilizó métodos observacionales, prospectivos, transversales y analíticos. con la primaria **Vargas (2015)**. En la investigación *“El impacto de la felicidad de los empleados en la moral y la productividad en i.e. "sara Antonieta bullón"-Lambayeque* el estudio, que fue financiado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para que los estudiantes pudieran cursar la Licenciatura en Administración de Empresas, tuvo como objetivo identificar los factores que contribuyeron a un ambiente laboral optimista en la I.E.

- a. En lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque, la mayoría de los empleados no están contentos con sus puestos actuales y expresan su descontento eludiendo sus obligaciones y buscando métodos para renunciar temporalmente a la empresa.
- b. Entre los muchos factores que contribuyen al descontento de los empleados, el nivel de satisfacción ocupa el primer lugar. Su empresa tiene un amplio problema con su estructura que ya lleva tres años y que cada día aumenta el descontento de sus empleados. Al medir el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque, se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ de los empleados encuestados definen la cultura de su empresa como aquella en la que las decisiones se toman mediante el uso de un proceso de consulta. Estos empleados creen que, aunque la cultura actual es satisfactoria, tiene espacio para crecer y puede transformarse en una que enfatice la participación del grupo a través de una mayor comunicación, dinamismo y otros factores.
- c. Finalmente, se puede decir que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo ($r = 0,452$), aunque pequeño (20,39%) en el ambiente en el I.E. "Sara A. Bullón" por lo que se requieren consideraciones adicionales que puedan afectar el crecimiento adecuado del clima organizacional de la institución.

Castillo (2017). En la investigación "*Las instituciones educativas de Lima, así como sus condiciones laborales, satisfacción laboral y calidad general*", el proyecto, que ha recibido financiamiento de la Universidad César Vallejo para que su autor pueda obtener el Doctorado en Educación, tiene como objetivo examinar el efecto de las condiciones laborales en la felicidad de los empleados en las instituciones educativas de Lima, se utilizó un diseño de investigación

transaccional correlacional-causal y un total de 130 educadores sirvieron como muestra del estudio. Sus hallazgos más importantes incluyen:

- a. Existe evidencia estadística de que los factores clima y satisfacción laborales influyen en la calidad educativa ($\chi^2=213,859$; $gl=14$; $p=0.000$); además, el valor R^2 de Nage Ikerke obtenido muestra que el 91% de la varianza de la variable dependiente se explica por el modelo propuesto. Estos hallazgos sugieren que las condiciones laborales y la felicidad de los empleados en las escuelas "Mara Auxiliadora" de Lima tienen un impacto importante en el nivel de instrucción que reciben los estudiantes.
- b. Es posible predecir con precisión cómo las experiencias laborales de los estudiantes afectarían su rendimiento académico ($\chi^2=175.274$; $gl=8$; $p=0,000$); Además, el modelo propuesto explica el 84% (0,840) de la variable dependiente, como lo muestra el valor calculado de Nagelkerke R^2 . Con base en estos resultados, parece que las condiciones laborales en las escuelas de la "Mara Auxiliadora" de Lima tienen un papel importante en la determinación de la calidad de la instrucción que reciben los estudiantes.
- c. El valor R^2 de Nagelkerke encontrado demuestra una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de educación ($\chi^2=213.859$; $gl=8$; $p=0,000$) indica que el modelo sugerido representa exitosamente el 91% de la variación observada en la variable dependiente. Estos resultados ofrecen una fuerte evidencia de que la moral de los docentes de las escuelas de la "Mara Auxiliadora" de Lima afecta significativamente el rendimiento de los estudiantes.

Quesada (2016). En la investigación *“La satisfacción laboral de los educadores de Uladelci Trujillo y el entorno social de sus familias”*, este estudio, que fue financiado por la Universidad Católica de Los Ángeles en un esfuerzo por alentar a los estudiantes a especializarse en psicología, encuestó a instructores en el campus Chimbote-Trujillo de la Universidad Católica de Los Ángeles en el año académico 2013 sobre qué tan satisfechos estaban con sus trabajos, La investigación fue de tipo cualitativa; el grado de análisis fue relacional; el método fue epidemiológico; y el tamaño de la muestra fue de 55 educadores. Las inferencias que han sacado:

- a. La mayoría de los instructores de la muestra tenían una vida familiar y social bastante estable. La gran mayoría de la población de la muestra (profesores) exhibe un nivel típico en la dimensión de relaciones. Se ha demostrado que la mayoría de los educadores del grupo de muestra se encuentran dentro del rango "normal" en la dimensión de crecimiento personal.
- b. Se encuentra que la mayor parte del grupo de educadores de la muestra se encuentra dentro de un rango típico en la escala de estabilidad. La gran mayoría de los educadores de la muestra afirman sentirse satisfechos en sus puestos actuales.
- c. Nuestro análisis estadístico de los datos muestra que existe una relación positiva y consistente entre el "Clima Social Familiar" de los docentes y su "Satisfacción Laboral" en ULADECH. Trujillo, 2013.
- d. Entre la población muestral encontramos que la dimensión “Relaciones” del Clima Social Familiar se correlaciona positivamente con la “Satisfacción Laboral” en un grado Regular de 67.68, lo cual es estadísticamente significativo, e) A partir de la

población muestral se identifica una asociación sustancial, positiva y leve entre el componente “Estabilidad” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” entre los docentes de ULADECH.

García y Segura (2014). En la investigación “*El clima organizacional de las escuelas del distrito de Cajay en 2013 y su correlación con la efectividad docente*”, Sedes Sapientiae, una institución católica, alienta a sus estudiantes a cursar maestrías en educación, específicamente con enfoque en administración e innovación educativa, El propósito de este estudio es examinar la correlación entre la cultura escolar y la efectividad docente en la región Cajay en 2013, El estudio es de tipo no experimental, correlacional cruzado, con un tamaño de muestra de 65 educadores. Sus hallazgos más importantes incluyen:

- a. El estudio encontró una correlación débil pero estadísticamente significativa entre un ambiente de trabajo positivo para los docentes y el rendimiento de los estudiantes en las escuelas de la región Cajay. Según los educadores encuestados, estos factores son bastante elevados. En consecuencia, si existe un ambiente de trabajo positivo, los docentes prosperarán en él.
- b. Encontramos una correlación pequeña pero estadísticamente significativa entre la proporción de tiempo dedicado a contactos interpersonales y el tiempo dedicado a planificar la eficacia de los docentes. Si bien la planificación se encuentra en un nivel alto, la competencia interpersonal se encuentra entre alta y extremadamente alta. Los docentes de las escuelas de Cajay están influenciados en su trabajo de planificación por sus interacciones interpersonales.
- c. Según los datos, existe una correlación débil pero sustancial entre el aspecto de evaluación de la variable desempeño docente y el aspecto de contactos

interpersonales de la variable clima organizacional. La mayoría de las 82 calificaciones de conexiones interpersonales se encuentran en los 90 superiores. Los docentes de Cajay están influenciados en sus evaluaciones de las escuelas por sus conexiones interpersonales. Sin embargo, la escasa correlación sugiere que los profesores pueden y deben mejorar sus prácticas de evaluación.

- d. Los hallazgos revelaron una conexión pequeña pero estadísticamente significativa entre la dimensión de cooperación del entorno organizacional y la dimensión de variación curricular de la variable desempeño docente. Se determinó que ambas dimensiones tenían una fuerte significación estadística. Por eso es importante que los educadores prueben nuevos enfoques de enseñanza y vean si tienen éxito. El grado de trabajo en equipo es excelente, y el nivel de diversidad curricular también es excelente. Los educadores de las escuelas del distrito de Cajay deben hacer un mejor trabajo en la diversificación del plan de estudios.
- e. Se encontró poca asociación entre qué tan bien fueron evaluados los docentes y qué tan bien pudieron comunicarse en sus lugares de trabajo. La comunicación de alto nivel y los niveles regulares de revisión caracterizan a las instituciones educativas de la zona de Cajay. Las escuelas del distrito de Cajay aún necesitan mejorar la capacidad de sus instructores para comunicarse con los estudiantes.

Hurtado (2015). En la investigación “*Estructura de la escuela de infantería del ejército y excelencia educativa*”, esta investigación, realizada con financiamiento de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle para la finalización del Grado Académico de Maestría en Ciencias de la Educación, tuvo como objetivo investigar cómo los factores culturales influyen en el diseño de la enseñanza en el aula de la Escuela de Infantería del Ejército, Se

eligieron 77 personas al azar para una investigación cuantitativa no experimental utilizando una metodología descriptiva correlacional. Sus hallazgos más importantes son:

- a. Teniendo en consideración la Hipótesis Específica que señala: La eficacia de la enseñanza en la Escuela de Infantería del Ejército se ve fuertemente afectada por los factores estructurales del clima de la organización; respaldado por los datos; se ha demostrado que la estructura del clima organizacional es un potente instrumento que afecta en gran medida el nivel de educación, especialmente porque los educadores creen que pueden hacer su mejor trabajo en la escuela, gracias a circunstancias laborales favorables, roles bien definidos y la libertad de implementar sus propios estilos de enseñanza. Los resultados de estudios anteriores, incluidos los de Layomi, y los datos recopilados dejan claro que este esfuerzo es de gran importancia. De esta manera se comprueba fehacientemente la Hipótesis Específica 1, antes mencionada.
- b. Teniendo en consideración la Hipótesis Específica que señala: La hipótesis alternativa del estudio de que " La calidad educativa de la Escuela de Infantería del Ejército se correlaciona positivamente con el componente relacional del entorno organizacional, como lo muestran las estadísticas (que respaldan la afirmación 91); Se ha determinado que las interacciones del clima organizacional tienen un impacto importante en la calidad de la educación brindada, especialmente como resultado de la cohesión y la colaboración. Los hallazgos de este estudio, junto con los de otros como Rivera y Berrocal, sugieren fuertemente la importancia de este esfuerzo. De esta manera se comprueba fehacientemente la Hipótesis Específica 2, antes mencionada.

- c. Teniendo en consideración la Hipótesis Específica que señala: La hipótesis alternativa del estudio está respaldada por la evidencia de que existe una asociación sustancial entre el componente de recompensa del ambiente organizacional y la calidad de la instrucción en la Escuela de Infantería del Ejército; se ha demostrado que las percepciones de los profesores sobre el aprecio de la organización por sus esfuerzos desempeñan un papel importante a la hora de explicar la correlación entre el componente de recompensa del entorno laboral y el rendimiento de los estudiantes. Los resultados de esta actividad, junto con los de estudios previos como el de Muoz, dejan clara su importancia. De esta manera se comprueba fehacientemente la Hipótesis Específica 3, antes mencionada.
- d. Teniendo en consideración la Hipótesis Específica que señala: Los datos respaldan la hipótesis alternativa del estudio de que el aspecto de identidad del entorno organizacional tiene un efecto sustancial en la calidad de la instrucción en la Escuela de Infantería del Ejército; La percepción de los profesores de que sus esfuerzos están ayudando a que la escuela tenga éxito ha permitido a los investigadores concluir que la cultura del lugar de trabajo tiene un papel importante en la determinación del nivel de aprendizaje de los estudiantes. Los resultados de investigaciones pasadas, como las realizadas por Berrocal, y la información recopilada dejan claro que esta actividad es grave. De esta manera se comprueba fehacientemente la Hipótesis Específica 4, antes mencionada.
- e. Con base en los datos recopilados y evaluados, se ha demostrado que existe un vínculo causal entre la cultura escolar y la calidad de la instrucción en la Escuela de Infantería del Ejército, de manera abrumadora, el 91% está de acuerdo en que existe una fuerte conexión entre la cultura de la organización (particularmente sus

elementos estructurales) y las conexiones, identidades y recompensas de la cultura, en ese orden.

2.2. MARCO HISTORICO

2.2.1. Marco Histórico del clima laboral

Según la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow, los niveles de motivación de una persona aumentan cuando se satisfacen sus necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Todos los demás deseos están subordinados a la satisfacción de la primera necesidad, o fundamental, mientras ésta permanezca insatisfecha; Sin embargo, una vez logrado, ya no sirve como motivador eficaz. En este sentido, un mayor nivel de necesidad servirá como incentivo sólo cuando se hayan satisfecho las necesidades del nivel inferior. Según la teoría de Maslow, los empleados estarían más comprometidos con su trabajo si se les dieran oportunidades de satisfacer sus necesidades psicológicas básicas en sus actividades diarias. La siguiente es la secuencia adecuada para cumplir con los cinco requisitos que conforman la jerarquía de necesidades de Maslow: Necesidades básicas: 1. Fisiológicas. Necesidades como alimentación, vivienda y ropa son innatas y fundamentales para la supervivencia humana, y se cubren mediante salarios y beneficios.

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Establece tres tipos de variables que caracterizan a una organización e influyen en las percepciones individuales del clima:

1. **Variables causales:** Apuntan hacia la dirección en la que una organización se desarrolla y logra sus objetivos.
2. **Variables Intermedias:** Están diseñados para evaluar el funcionamiento interno de la empresa.
3. **Variables finales:** Esto se debe a la influencia de factores intermedios y causales.

2.2.2. Marco Histórico Calidad de Servicio

La satisfacción del cliente es una variable multidimensional de dos partes, como señaló Gronroos (1984).

En términos de "qué" servicio recibe el cliente, la calidad o dimensión técnica puede medirse y evaluarse desde la perspectiva tanto del proveedor como del consumidor (por la empresa y el consumidor); la calidad funcional de los procesos, también llamada dimensión funcional, que se centra en "cómo se transfiere el servicio al cliente. "

Por su parte Lehtinen y Lehtinen 1982, establece tres dimensiones de la calidad de servicio que son:

- Calidad Física: que recoge los aspectos tangibles del servicio.
- Calidad Corporativa: relaciona con la imagen de empresa.
- Calidad interactiva: proviene de una variedad de contactos cara a cara, como aquellos entre un empleado y un consumidor o un cliente y otro cliente.
- La calidad debido a la escasez de materias primas y la dificultad para conseguirlas, nuestros antepasados llegaron a definir esta frase como un artículo bien hecho, práctico y duradero.

- La devoción por un producto bien hecho, útil y duradero dio paso a los productos desechables, transitorios y de corta duración de la era industrial. Esto altera fundamentalmente nuestra comprensión de la calidad. El artículo fue desarrollado en respuesta directa a la necesidad del mercado. La capacidad del producto para ajustarse a las necesidades del comprador es más importante que su durabilidad o utilidad.

Los primeros pioneros en el desarrollo de modelos de calidad surgen en la década de 1930, cuando empresas y personas de Estados Unidos y Japón empiezan a mostrar un interés genuino por la calidad. No fue hasta la década de 1980 que esta preocupación llegó a Europa.

Los primeros autores destacados son Stewart, Crosby y Deming, durante la fase en la que se crea la “American Society of Quality Control”.

Japón estableció el Instituto de Calidad en las décadas de 1950 y 1960. Los culpables son Juran, Crosby y el científico japonés Ishikawa. La adopción de principios de calidad se deriva de la comprensión de que la calidad es un proceso continuo de desarrollo y que los empleados deben participar activamente en todas las etapas de la producción mediante la formación de círculos de calidad.

Para reflejar el éxito del Premio Deming de Japón, Estados Unidos creó el Premio Malcolm Baldrige en 1987.

En 1988 se crea en Europa la EFQM (European Fundación for Quality Management) y en 1991 el Premio Europeo a la Calidad.

Empiezan a desarrollarse numerosos conceptos de calidad como “Aseguramiento de la Calidad”, calidad definida como “Adecuación al Uso o Aptitud para el Uso”

Dado que muchos artículos son apropiados para su uso, pero no son vistos como tales por los consumidores o usuarios a quienes están destinados, el enfoque del enfoque de Calidad Total en la idoneidad para el uso es inadecuado. Como resultado, surge una nueva interpretación de la Calidad: “Adecuación a las expectativas del cliente”.

En 1986, Scherkenbach¹ define la Gestión de la Calidad Total, que es una filosofía empresarial que se funda en la satisfacción del cliente: “El cliente es el punto de partida de toda empresa de éxito. De hecho, si inicialmente el foco no está en el cliente, cambiar a esa perspectiva es bastante estándar”. La idea de progreso constante es central en este estilo de gestión.

El mayor enfoque de la Calidad Total se produce en Japón tras la Segunda Guerra Mundial.

La calidad ha pasado por grandes Etapas a lo largo de la historia:

- Inspección: Alguien hace el trabajo y luego otro evalúa qué tan bien lo hizo.
- Control del proceso: Su objetivo es reducir al máximo la variabilidad de los atributos de calidad.
- Aseguramiento de la Calidad: Solucione los problemas antes de que ocurran configurando un sistema que aplique los procedimientos adecuados.

- Gestión de la calidad.
- Calidad total: Incluye todos los empleados y operaciones corporativas.

Los conceptos de calidad se regirán por esta norma, que ha ido evolucionando a través del tiempo:

- **1987:** Publicación de la primera versión de ISO 9001. Desde entonces, empresas de todo el mundo la han adoptado como un medio para demostrar a los clientes que ofrecen continuamente productos y servicios superiores. Ya han demostrado su capacidad para agilizar los procesos de esta manera.
- **1994:** La última versión de la norma ISO 9001 introduce varios mandatos. Centraron mucha energía en atacar a los principales productores.
- **2000:** En esta edición actualizada, el alcance de la norma se amplía para incluir la gestión de calidad y el control de calidad. Se describe el marco único del Enfoque de Procesos. El objetivo principal es realizar un seguimiento de los procesos que deben controlarse para lograr los resultados deseados.
- **2008:** Una variante de la norma en la que el cliente juega un papel fundamental. El proveedor necesita una definición clara de su función para determinar su público objetivo. Esto permite realizar una evaluación precisa de las necesidades del consumidor. Esta insignia de honor demuestra que valora la satisfacción de sus clientes y la credibilidad de su empresa.
- **2015:** Versión más reciente y actual de la norma ISO 9001. Proporciona más margen de maniobra para adaptar el sistema de gestión de calidad para satisfacer

los requisitos únicos de cada empresa u organización. El sistema de gestión de la calidad se ha revisado para ayudar a dos objetivos específicos (prevención e innovación). Estas son algunas de las mejoras más notables que se llevan a cabo:

- a) El enfoque se extiende más allá del cliente para incluir partes interesadas secundarias, como usuarios finales, consumidores y agencias gubernamentales.
- b) Constantemente, el objetivo es cumplir las promesas hechas a los clientes y satisfacer sus demandas y expectativas de calidad.
- c) El enfoque en procesos sigue siendo fundamental. Dentro de lo que se conoce como el ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar", "Enfoque de Riesgos". Esto reconoce el hecho de que no todos los procesos son iguales.
- d) En términos de trámites, esta versión ofrece más margen de maniobra. Depende de la discreción de la empresa decidir cuánto papeleo se requiere para supervisar adecuadamente sus procedimientos, pero siempre debe tener en cuenta los deseos de sus clientes y las leyes bajo las cuales trabaja.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución Política del Perú en el Clima Laboral

a. **Artículo 2:** Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho: A trabajar libremente, con sujeción a ley

b. **Artículo 23:** Protección y fomento del empleo

Tener un trabajo es tanto una responsabilidad como un privilegio. Es esencial para la felicidad personal y social.

c. **Artículo 24:** El estado y el trabajador

El Estado presta especial atención a las madres trabajadoras, los niños y las personas con discapacidad para garantizar su seguridad en el lugar de trabajo. El Estado fomenta circunstancias favorables para el desarrollo social y económico, en particular mediante medidas destinadas a aumentar la disponibilidad de empleo remunerado y formación profesional.

d. **Artículo 26:** Principios que regulan la relación laboral

En la relación laboral se respetan los siguientes principios:

- Igualdad de oportunidades sin discriminación.
- Carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la ley.
- Interpretación favorable al trabajador en caso de duda

e. **Artículo 59:** Rol Económico del Estado

El Estado garantiza el derecho al trabajo y la libertad de ejercer el comercio, la industria y la industria, y también fomenta el desarrollo de la riqueza. Estos derechos deben ejercerse de manera que no comprometa el orden, la salud o la seguridad públicos. El gobierno facilita el crecimiento en áreas plagadas de inequidad y de esta manera apoya iniciativas empresariales de todo tipo.

2.3.2. El Tribunal Constitucional:

Exp. 008-2003-AI/TC (f. 26): Establecida en el inciso 15) del artículo 2° de la Constitución, Se define como la capacidad de ejercer cualquier tipo de empleo remunerado que uno considere adecuado, ya sea para obtener ganancias económicas o realización personal, y de alterar o abandonar esa vocación en cualquier momento. Por esta razón, el derecho a la libre determinación debe

utilizarse dentro de los límites de la ley. Por eso hay reglas: por el bien de todos, la salud, la seguridad y la paz.

La Constitución garantiza la libertad de realizar cualquier actividad mental y/o física autorizada con fines de mejora material o espiritual; esta cualidad también incluye la opción de alterar o dar por terminada la obra en cuestión.

Exp. 661-2004-AA/TC (f. 5): El derecho a la libertad laboral abarca, entre otros, la libertad de elegir la propia ocupación, la libertad de rechazar una oferta de empleo si se la hacen y la libertad de aceptar o rechazar un empleo en otro lugar.

2.3.3. Constitución Política del Perú en la Calidad de Servicio

Artículo I: Contenido La protección de los derechos de los consumidores está consagrada en este Código como un componente fundamental de las políticas sociales y económicas del Estado, trabajando dentro de la economía social de mercado prevista en el Título III, Capítulo I, Del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, y dentro de los límites definidos en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú.

Artículo II: Finalidad El presente Código su objetivo es garantizar que las personas puedan obtener los bienes y servicios que necesitan y que puedan recurrir a protecciones y salvaguardas legales diseñadas para mantenerlos a salvo de actividades comerciales engañosas o dañinas. La Constitución garantiza una economía social de mercado donde las protecciones al consumidor se interpretan de manera que maximice su utilidad.

Artículo III: Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, tiene algún tipo de introducción o familiaridad temprana con una conexión con el cliente.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a todas las transacciones que involucran a consumidores nacionales o que tienen consecuencias internas.
3. También entran en el ámbito de aplicación de este Código las actividades que no son remuneradas pero que tienen como objetivo comercial incentivar o potenciar el consumo.

Artículo IV: Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

2.3.4. Consumidores o usuarios

- 1.1. Los consumidores finales son personas (ya sean físicas o jurídicas) que compran, utilizan o disfrutan de otro modo bienes y servicios para fines personales, domésticos o sociales propios o de otra persona fuera del contexto de una empresa o profesión. Para los efectos de este Código, no se considera consumidor a una persona que compra, consume o de otra manera disfruta de un producto o servicio que generalmente está destinado a los fines de su negocio como proveedor.
- 1.2. Microempresarios que puedan demostrar que tienen desventajas informativas al tratar con sus proveedores de ofertas no básicas.
- 1.3. Si no está claro quién es el destinatario final de un bien o servicio, lo más seguro es asumir que terminará en manos de la persona que lo compra, lo utiliza o se beneficia de otro modo.

2.3.5. Proveedores

Se consideran productores las personas naturales o jurídicas que rutinariamente produzcan, procesen, manejen, acondicionen, mezclen, envasen, almacenen, preparen, comercialicen, proporcionen o vendan a clientes bienes o servicios de cualquier clase bajo el derecho público o privado.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

- a) Distribuidores o comerciantes: Las personas, físicas o jurídicas, que se dediquen a la venta o suministro al por mayor o al por menor de bienes o servicios para el beneficio final de los clientes, ya sea que dichas transacciones se realicen o no en puntos de venta minorista o mayorista accesibles al público en general.
- b) Productores o fabricantes: Los fabricantes son "las personas que fabrican cosas para otras personas", ya sean individuos o corporaciones.
- c) Importadores: Individuos o empresas que introducen bienes al país con el fin de revenderlos u otro tipo de distribución dentro de las fronteras del país.
- d) Prestadores. Personas físicas, ya sean humanas o jurídicas, que proporcionan bienes o servicios a los clientes.

2.3.4. **Producto:** Los activos pueden ser cualquier cosa de valor, ya sea físico o inmaterial, en cualquier parte del mundo y de cualquier país.

2.3.5. **Servicio:** Se incluyen los servicios de cualquier tipo, tales como los relacionados con la banca, las finanzas, el crédito, los seguros y la seguridad social, así como los servicios técnicos y profesionales.

2.4. MARCO TEORICO

2.4.1. Marco Teórico Clima Laboral

- **Teoría del Clima Laboral de Likert.**
- **Teorías del Clima Organizacional.**

Existen varias perspectivas influyentes sobre el entorno laboral, pero las tres grandes son:

A. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Según esta hipótesis, existen cinco demandas distintas que deben cumplirse para que una persona se sienta motivada: fisiológicas, de seguridad, de apego, de estima y de satisfacción. Según la idea conocida como "Jerarquía de Necesidades", la primera necesidad, también conocida como "necesidad fundamental", tiene el mayor impacto en el comportamiento hasta que se satisface. Es por eso que las demandas que predominan en un nivel deben satisfacerse antes de que las necesidades del siguiente nivel puedan servir como fuerza impulsora. Maslow afirmó que satisfacer las necesidades de los trabajadores a través de su trabajo es crucial para lograr la motivación de los empleados dentro de una empresa. Hay cinco deseos en total, cuatro fisiológicos y uno psicológico, y deben satisfacerse en el siguiente orden según la jerarquía de requisitos de Maslow:

- **Necesidades básicas:**

1. Fisiológicas. Los salarios y los beneficios existen para ayudar a las personas a satisfacer las necesidades básicas que surgen como consecuencia directa del ser humano, como comer, dormir y vestir.
2. Seguridad. La seguridad laboral, un lugar de trabajo agradable, planes de jubilación, seguro médico y de vida, un ambiente de trabajo limpio y seguro y la ausencia de amenazas al bienestar físico son ejemplos de cosas que contribuyen a una sensación de seguridad.
3. Afecto, amor, pertenencia. El anhelo de conexiones interpersonales significativas es un signo de estas necesidades. Para cumplirlos, debemos brindar oportunidades para que personas de diferentes orígenes trabajen juntas en proyectos, aprendan unos de otros y se diviertan.
4. Estima o Reconocimiento. Es el deseo de ser reconocido por los propios esfuerzos y el sentimiento de valía que surge de hacerlo. La clave es idear sistemas de incentivos y premios que hagan que los trabajadores se sientan valorados por el trabajo que realizan.
4. Reconocimiento. La **necesidad de aprecio y respeto**. Cuando se cumplen los requisitos fisiológicos, de seguridad y de amor, las necesidades de estima toman protagonismo como motor de acción.
5. Autorrealización. Aparece una vez que se han proporcionado los elementos esenciales. Cuando la gente habla de "realizar el propio potencial", se refieren a la necesidad universal de autorrealización. Recibes cuando descubres un sentimiento de vida en el trabajo; este deseo es eterno y nunca puede satisfacerse plenamente, ya que cuanto mayor es la satisfacción que adquieren los individuos, mayor es el impulso para mantener la autorrealización.

B. Teorías del liderazgo

Münch (2011) Debido a la importancia del liderazgo, a lo largo de los años se han realizado varios estudios para comprender mejor las características de los líderes eficaces y cómo utilizan su autoridad. Estos hechos se remontan al siglo XX, para equipar mejor a los gerentes para administrar sus empresas, los estudios en administración han investigado muchos modelos de liderazgo. Varias ideas diferentes intentan explicar qué hace que un líder sea eficaz. Los más cruciales se presentan al final; Es importante destacar que el directivo debe estudiarlos todos para tener una perspectiva más holística y aplicar el estilo de liderazgo más adecuado a su empresa. Las principales teorías al respecto son:

C. Teoría del Clima Organizacional de Likert. (1961, 1967; citado por Goncalves, 2005).

La teoría del Clima organizacional de Likert sostiene que la respuesta a la pregunta de qué motiva a los empleados a actuar como lo hacen en el lugar de trabajo estará determinada en última instancia por cómo esos empleados perciben que actúan sus gerentes y el estado de la empresa. Likert define tres categorías de factores que definen una empresa y afectan las impresiones de los empleados sobre su cultura.

1. **Variables causales:** identificados como factores externos que influyen en el desarrollo y desempeño de una organización. El marco organizativo y administrativo, las opciones, la experiencia y la mentalidad son todas posibles explicaciones.
2. **Variables Intermedias:** El objetivo de estas métricas es proporcionar información sobre la salud de la organización desde adentro hacia afuera: inspiración, acción,

diálogo y toma de decisiones. Estos factores son cruciales ya que son los que configuran en sí mismos los procesos de la Organización.

3. **Variables finales:** las variables intermedias y causales antes mencionadas tienen un efecto sobre estos parámetros, que a su vez sirven para definir los resultados experimentados por la organización. Aunque tanto las variables extrínsecas como las internas tienen un impacto en la motivación y el rendimiento de los empleados, lo que en última instancia importa es la percepción de estos elementos por parte de los empleados individuales dentro de una empresa.

- **Componentes del clima laboral**

Gan (2007) La visión del experto sobre el diseño y la estructura organizativa: qué tan grande es la empresa, hasta qué niveles llega la jerarquía, cómo se estructuran las ocupaciones, cómo trabajan juntos los departamentos y qué tan especializadas son ciertas tareas; la autoridad y la toma de decisiones se delegan, descentralizan y centralizan, y el empleador desempeña un papel en las tres cosas.

- a) El entorno y el medio ambiente en general, cuyos acontecimientos son vividos por el trabajador directa o indirectamente, también influyen en el comportamiento laboral, atributo esencial por su variabilidad en relación con los distintos negocios.
- b) La gestión de recursos humanos y su relación con las numerosas actividades que definen la cultura de una empresa están inextricablemente entrelazadas; la naturaleza de la comunicación, si es simétrica o complementaria, cómo se han

manejado los desacuerdos, cómo se valoran los puestos y cómo se distribuyen las compensaciones y bonificaciones.

- c) El estado psicológico de cada empleado, grupo o empresa en su conjunto, junto con otros factores como los valores, normas y actitudes percibidos por los empleados, definen el ambiente en el trabajo.
- d) Los microclimas organizacionales pueden manifestarse con la personalidad distintiva de un solo departamento, equipo u otro subconjunto del todo más grande, es posible que los empleados de un departamento tengan una experiencia muy diferente de la empresa en su conjunto que los de otro departamento.

- **Dimensiones del clima laboral**

Llaneza (2009), Los directivos, afirma el experto, son los responsables de determinar la metodología y el desglose de fases del estudio, ya que son ellos quienes determinan el alcance de la participación de los trabajadores y los términos en que se realiza el trabajo; Pero, en general, medir la calidad del lugar de trabajo implica encuestar a todos en la empresa, desde la alta dirección hasta los trabajadores de nivel inicial, para saber qué piensan de la empresa y sus empleados, la forma en que son tratados por la organización, ya que esto tiene un papel enorme en el éxito del negocio y, más importante, en la capacidad de la empresa para aprender y evolucionar para servir mejor a sus clientes.

- a) Estructura

Es la estimación que hace el personal de cuántas limitaciones internas, tales como políticas y procedimientos, obstaculizan el crecimiento profesional

dentro de la empresa, el equilibrio entre un lugar de trabajo libre, informal y organizado y la necesidad de burocracia dentro de la empresa, que debe ser proporcionada por el empleador.

b) Responsabilidad

Es cómo se sienten las personas en una organización al ser sus propios jefes y tomar sus propias decisiones sin interferencia de sus superiores; en otras palabras, cuán autoritarios se sienten. Es hora de dar un paso adelante y liderar tu equipo.

c) Recompensa

Indica cómo los empleados sienten que fueron compensados por cumplir con las expectativas y brindar retroalimentación a la gerencia sobre cómo mejorar.

d) Desafío

Está en línea con cómo se sienten las personas del grupo acerca de las dificultades que enfrentan en el trabajo. El grado en que la empresa fomenta la toma de riesgos medidos en la consecución de sus objetivos.

e) Relaciones

Para que los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas y pensamientos, deben creer que trabajan en una atmósfera positiva donde tienen relaciones sólidas con sus compañeros de trabajo y sus superiores.

f) Cooperación

Se refiere a la creencia de que la dirección de la empresa y otros trabajadores realmente quieren ayudarse unos a otros. Se enfatiza el apoyo tanto desde arriba como desde abajo.

g) Estándares

Mide la seriedad con la que la gente de la empresa piensa que se toman las expectativas de desempeño.

h) Conflictos

Tanto los compañeros como los superiores en la empresa tienen la impresión de que todos se sienten cómodos con los desacuerdos y actúan rápidamente para abordar y resolver los problemas y, al mismo tiempo, muestran respeto por las perspectivas de los demás.

i) Identidad

El compromiso de los empleados se produce cuando las personas sienten que tienen un lugar en su empresa y son miembros valiosos de su equipo. La creencia de que las metas propias y las de la organización son congruentes.

- **Funciones del clima laboral**

Según Martínez (2006), explica cómo un buen lugar de trabajo debería hacer que sus trabajadores se sientan valorados y respetados por sus empleadores para que se sientan cómodos expresando sus opiniones y asumiendo riesgos en el trabajo. El clima organizacional tiene como funciones: establecer comunicación entre la empresa y el trabajador, reducir las barreras que los trabajadores tienen en el desempeño de sus funciones e impulsar la comunicación bidireccional entre empleados y dirección, además del papel obvio de recompensar el buen desempeño, el reconocimiento también sirve para

inculcar un sentido de responsabilidad personal en el trabajador, fomenta la solidaridad entre los empleados y establece un sentido de propósito compartido dentro de la organización, donde cada empleado está orgulloso de trabajar para la empresa y sabe que sus contribuciones son altamente valoradas, inspirando un espíritu de equipo que se extiende como la pólvora por toda la oficina y ayuda a todos a encontrar el éxito en sus carreras.

2.4.2. Marco teórico de Calidad de Servicio

Hay varias ideas influyentes sobre la calidad del servicio, pero las tres más destacadas son:

- A. Teoría de las necesidades (McClelland).
- B. Teoría de los dos factores de motivación (Herzberg).
- C. Teoría X e Y (McGregor).

A. Teoría de las necesidades (McClelland)

La teoría de las necesidades, desarrollada por David Clarence McClelland, fue una de las primeras hipótesis sobre lo que impulsa a las personas a realizar las tareas. Esto identifica tres requisitos como los principales impulsores de la motivación intrínseca en el lugar de trabajo.

Según McClelland, existen tres aspectos principales que definen el grado de motivación de un individuo en el trabajo:

- a. Necesidad del logro.

Se trata de querer esforzarse asumiendo tareas más difíciles, ya que la sensación de logro que se obtiene al tener éxito en ellas es muy gratificante. Las personas con este impulso tienden a ser competidores feroces.

b. Necesidad de poder.

Se trata de querer esforzarse asumiendo tareas más difíciles, ya que la sensación de logro que se obtiene al tener éxito en ellas es muy gratificante. Las personas con este impulso tienden a ser competidores feroces. El individualismo y la competencia resultan más atractivos para quienes tienen una gran necesidad de poder y reconocimiento que la cooperación y el trabajo en equipo.

c. Necesidad de afiliación.

Las personas tienen una fuerte necesidad de permanecer conectadas con los demás y este deseo se manifiesta de varias formas. Por lo tanto, encajar con una determinada multitud es crucial. En lugar de competir o correr riesgos, estas personas prefieren trabajar juntas.

B. Teoría de los dos factores de motivación (Herzberg)

A Frederick Herzberg se le ocurrió la noción de "los dos factores", o motivación y limpieza. La motivación laboral, según Herzberg, es función de dos factores: la satisfacción y la limpieza.

Cada componente se ve afectado por su propio conjunto único de factores. En otras palabras, los factores que contribuyen a la felicidad de los empleados difieren de los que contribuyen a su descontento. Esto demuestra que, contrariamente a algunas de las creencias sobre lo que motiva a las personas en el trabajo, los individuos tienen dos objetivos principales cuando se trata de su trabajo: primero, quieren sentirse satisfechos con su trabajo y, segundo, quieren evitar ser infelices en su trabajo. trabajar.

En este panorama, ambos grupos de factores son:

a. Factores de motivación:

Son los que tienen un efecto directo en aumentar la felicidad en el trabajo, lo que a su vez aumenta el impulso. Sin embargo, no existe correlación entre estos elementos y el grado de descontento.

Los factores de motivación, según Herzberg, son:

- Independencia laboral y responsabilidad
- Logros y reconocimiento en el trabajo

b. Factores de higiene:

Ellos son los que quieren mantener contentos a sus empleados. Sin embargo, estos factores no influyen en el grado de satisfacción. En otras palabras, el descontento surge si estas variables fallan, pero incluso si tienen éxito, no conducen a la felicidad.

En este sentido, los factores de higiene son:

- Políticas de la empresa
- Ambiente físico laboral
- Relaciones con los compañeros
- Sueldo y beneficios
- Status personal
- Crecimiento profesional
- Supervisión ajena al trabajo propio
- Seguridad laboral

C. Teoría X e Y (McGregor)

La teoría X e Y, desarrollada por Douglas McGregor, Es una de las ideas más antiguas sobre motivación de los empleados y ha tenido una gran influencia en empresas de todo el mundo. Este método ha sido útil en los campos de la gestión de recursos humanos (HRM), el comportamiento organizacional (CO), la comunicación organizacional (OC) y el desarrollo organizacional (OD). Esta sección compara y contrasta los modelos de planificación estratégica y gestión del capital humano X e Y.

a. Teoría X

Según la Teoría X, los directivos tienen una actitud "negativa" hacia su personal. Los primeros clasifican a los segundos como espectadores improductivos que eluden sus obligaciones. Por tanto, el capital humano necesita incentivos en forma de castigos o, en su defecto, recompensas, para impulsarlo a funcionar correctamente.

b. Teoría Y

Por el contrario, las perspectivas "positivas" de los gerentes sobre la capacidad humana constituyen la Teoría Y. Como resultado, los trabajadores se convierten en participantes activos en el lugar de trabajo que buscan oportunidades para el desarrollo y avance personal.

Desde este punto de vista, los trabajadores son vistos como individuos capaces a quienes se les debe confiar autonomía en la toma de decisiones y alentarlos a desarrollar plenamente sus habilidades.

Los enfoques organizacionales del capital humano han progresado a través del tiempo, como lo demuestra el hecho de que la teoría Y se desarrolló después de la teoría X.

Los requisitos, metas, ambiciones, aspiraciones, gustos, disgustos y otros elementos de los empleados de la organización se comprenden mejor cuando se toman en consideración estas y otras teorías de la motivación laboral.

Los directores y gerentes pueden mejorar la gestión de recursos humanos, el desarrollo de políticas y la eficiencia en el lugar de trabajo al adquirir conocimientos sobre estas cuestiones. Gracias a esta estrategia, la compañía está dando grandes pasos hacia su objetivo de convertirse en una Empresa Inteligente de alto rendimiento.

CAPITULO III

3.1. Descripción del puesto

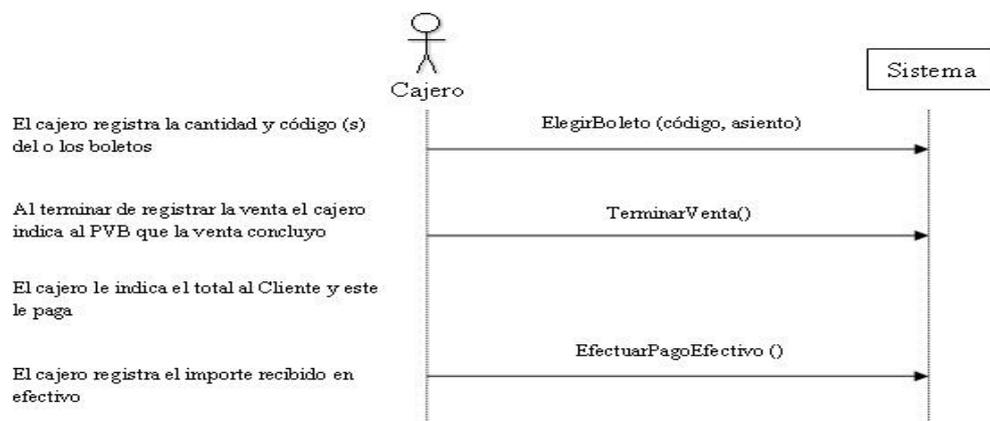
Boletería: Los miembros del personal de ventas son responsables de desarrollar un sistema de terminal POS para utilizarlo en la venta de entradas a la película.

El objetivo general es aumentar el grado en que la compra de billetes puede realizarse automáticamente. Para más detalles, el objetivo incluye:

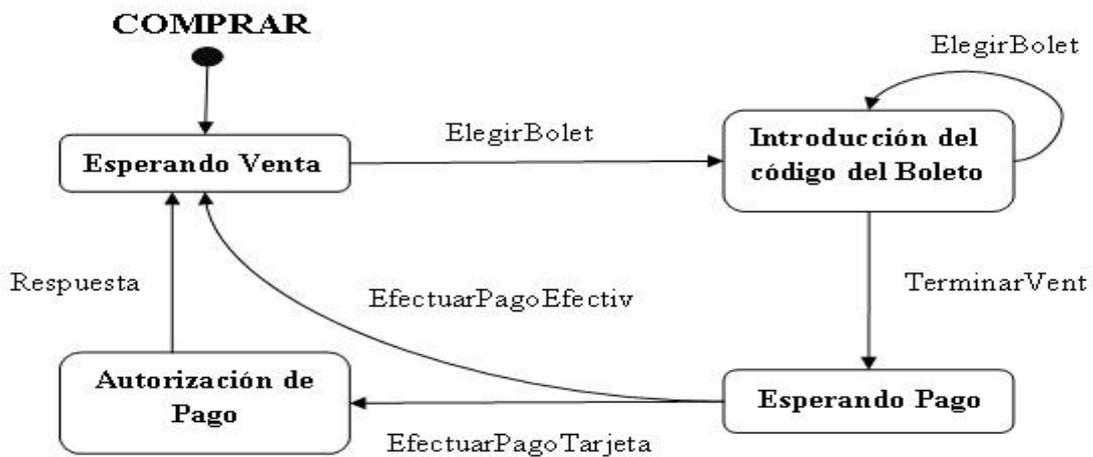
- Pago rápido de los clientes.
- Análisis rápido y exacto de las ventas de entradas al cine.

Siempre se le debe dar un buen trato al cliente e informar la película que desea ver su sinopsis para que si el cliente pueda elegir la película que desee, en ello también impulsar las ofertas que pueden tener mediante código e informar al cliente para que películas pueden establecerse ya que no es apto para todas las películas, y también varían los precios dependiendo del día.

3.2. Ubicación del puesto en el organigrama



3.3. FUNCIONES DEL PUESTO



- ✓ Registra la venta en proceso (actual), los boletos comprados
- ✓ Calcula el total de la venta actual; se incluye el impuesto
- ✓ Muestra el precio del boleto registrado
- ✓ Captura la información sobre el boleto comprado usando su código
- ✓ El cajero designa una butaca al cliente
- ✓ Se registran las ventas efectuadas
- ✓ Se requiere una identificación de usuario y una contraseña para que el cajero acceda al sistema.
- ✓ Proporciona una manera de saber cuántas entradas quedan todavía disponibles según la capacidad de asientos del teatro.
- ✓ Permite que diferentes sistemas y procesos se comuniquen entre sí.

3.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ▶ Caso de uso: Compra de boletos en efectivo o mediante tarjeta 4
- ▶ Actores: Cliente (iniciador), cajero
- ▶ Capturar una venta y su pago
- ▶ Resumen: Cuando un cliente llega a la taquilla, el cajero registra la venta, le asigna un asiento y cobra el dinero (en efectivo o con tarjeta de crédito). Al finalizar la transacción, el comprador es libre de partir con el billete en mano.

3.5. CLIENTES EXTERNOS

- Entel con sus promociones de 2x1 películas pasadas de estreno.
- Empresas que alquilan para cumpleaños.
- Empresas que nos compran vales para sus empleados.

3.6. INCOVENIENTES EN EL TRABAJO

- ▶ Falta de trabajo en equipo
- ▶ Falta de capacitación
- ▶ En las fechas límites existe mucha presión

3.7. BENEFICIO DE LA EMPRESA

- ▶ Brindar apoyo a los que estudian en facilidades de acomodarse al horario del estudiante.
- ▶ Descanso por tu día de onomástico.
- ▶ Les obsequian pase doble para que puedan ir al cine en su día de descanso.

3.8. PROPUESTA DE MEJORA

- ▶ Capacitar una vez al mes al mes a los trabajadores.
- ▶ Mejorar la comunicación interna del equipo de trabajo.
- ▶ Implementar incentivos a los trabadores.

CAPITULO IV

4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.1. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la productividad de los empleados de Cine Lux en el trabajo está altamente correlacionada con sus tácticas de integración, como resultado de este análisis, se ha concluido que existe una asociación algo buena entre la calidad del servicio y el desempeño del personal corporativo.
2. La evidencia sugiere una correlación positiva entre la colaboración y la calidad del servicio en el lugar de trabajo; Cuando los empleados trabajan juntos, la empresa en su conjunto se beneficia de una mayor productividad y una atmósfera más acogedora tanto para los empleados como para los clientes.
3. Cine Lux ha identificado la conexión entre la comunicación y la calidad del servicio, que impacta la forma en que se evalúan la productividad y la eficiencia dentro de la empresa, haciendo una medición de la productividad cuando los trabajadores identifican problemas, establece prioridades, considera causas, desarrolla las posibles soluciones para evaluarlas y seleccionar la más apropiada.

4.1.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de la empresa Cine Lux dar una mayor integración para el desarrollo de las estrategias de un buen clima laboral de todo el personal fidelizar y que siempre se vallan haciéndoles a los colaboradores parte de ellas.

2. Asimismo, se recomienda al administrador de la empresa, mejorar la comunicación entre el personal y clientes, así ellos se verán que la empresa se preocupa por el bienestar del cliente, además de ello se busca el desempeño de cada colaborador el cual tenga criterio propio para que puedan tener diversas funciones donde pueda orientar diariamente y de forma personalizada al cliente.

3. Invocamos al administrador de la empresa Cine Lux , mejorar la capacitación para el desarrollo de las estrategias motivadoras lo cual conlleva al mejoramiento en satisfacción de su personal además de ser una empresa tan grande en diferentes lugares se tiene que mejorar para el bienestar del colaborador y empresa, se toma en cuenta como objetivo un desarrollo continuo en todos los aspectos de comunicación y retroalimentación positiva con el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Vargas (2015). En la investigación “influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. “sara Antonieta bullón”–Lambayeque”, sustentada en la Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo

Castillo (2017). En la investigación “El clima laboral, en la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”, sustentada de la Universidad Cesar Vallejo .

Quesada (2016). En la investigación “El clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la Uladelci Trujillo”, ya que fue sustentada de la universidad católica de los ángeles, para optar el título de licenciada en psicología

García y Segura (2014). En la investigación “el clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de cajay – 2013”, sustentada en la universidad católica sedes sapiencia

Hurtado (2015) En la investigación “clima organizacional y su, relación con la calidad educativa en la escuela de infantería del ejército”, sustentada en la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle

Aguilar (2016). En la investigación "trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango)", sustentada en la Universidad Rafael Landívar De La Facultad De Humanidades, para optar el título de psicólogo industrial / organizacional en el grado académico de licenciado

Solís (2014). En la investigación “medición del clima organizacional en una secundaria general del estado de Durango”, sustentada en la universidad Autónoma de nuevo león de la facultad de psicología,

Méndez (2014). En la investigación de “Clima Laboral Y Servicio al cliente”, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, para optar el título de licenciada en Humanidades

Navarro (2014). En la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, sustentada en la Universidad Rafael Landívar

Huenchuan (2015). En la investigación “clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad”, sustentada en la Universidad de Chile, para optar el título de Magister en Salud Publica

Olaizola, R. (2012). Clima Organizacional y Desempeño Gerencial del personal directivo en la E.B “Dr. Francisco Espejo”. Valencia. Paola, B. V. (29 de Jilio de 2002).

Gestiopolis. Recuperado el 20 de marzo de 2017, de Gestiopolis: www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempenolaboral/

María Victoria Moya (2016): <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

El clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/986/195.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

Grace Lopez Paucar(2001): <https://es.calameo.com/books/002047800d21749cbcaba>

Vernon y Wyatt en Peiró (2000) Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. 159,165-170

Pérez J. y Gardey A. (2008) [en línea]. Disponible en: <https://definiciones/metodología/>

Pérez J. y Gardey A. (2010) [en línea]. Disponible en: <https://definicion.de/prueba/>

Pérez J. y Gardey A. (2012) [en línea]. Disponible en: <https://definicion.de/entrevista/>

Significados.com (2017) [en línea] Disponible en: <https://www.significados.com/prueba/>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1986) *Metodología de la investigación* Mc Graw Hill

Chiavenato noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill:

<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES->

[APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

Andrea Elizabeth Obreque Huenchuan, Santiago,
Juli02015:http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=A7F74948CF3B2289A2E50B7DDB381E7D?sequence=1

Revista Clima Organizacional: <https://es.calameo.com/read/004183221dcd88005c7b3>

Administración de la calidad total Daniel Gonzales y Roberto Carro Paz (2010)

http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Gestión De Servicios Otto Regalado Pezúa (2015) El impacto de un buen servicio:

<https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

García, Luis (2014): Gestión a Tu Servicio Tello

<https://gestion.pe/blog/atuservicio/2014/06/quien-es-responsable-de-la-calidad-de-servicio.html>

Laia Asensio López Diagnostico Clima laboral:
<http://eco.uab.cat/ue/trabajos%20premi/tfg%2015%2025%20Asensio.pdf>

Sampieri Metodología de la Investigación
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Robbins (2004) Comportamiento organizacional (8a ed.). México D.F., México: Pearson Prentice Hall.

ANEXO

PROBLEMA	DEFINICION	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL Como se relaciona el clima laboral y la calidad del servicio en la empresa cine Lux, Lima, 2022</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO - ¿Cómo se relaciona el clima laboral en la integración en el cine Lux las amélicas, Lima, ¿2018? - ¿Cómo se relaciona el clima laboral en el trabajo en equipo en el cine Lux las amélicas, Lima, ¿2022? - ¿Cómo se relaciona el clima laboral en la comunicación en el cine Lux, Lima, ¿2022?</p>	<p>V1- CLIMA LABORAL Es la identificación del trabajador en la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan en equipo ya que están importantes que puedan tener una buena comunicación para poder tomar buenas decisiones, ya que se pueden medir las variables a evaluar su compromiso y liderazgo en equipo.</p> <p>V2- CALIDAD DEL SERVICIO Es uno de los aspectos más importantes en las empresas ya que influye directamente al trabajador como es su</p>	<p>OBEJTIVO GENERAL Analizar la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la empresa cine Lux, Lima,2022</p> <p>OBJTIVO ESPECIFICO -Analizar la relación de la calidad del servicio en el desempeño en la empresa cine Lux, Lima,2022 - Analizar la relación de la calidad del servicio en la productividad en la empresa cine Lux, Lima,2018 - Analizar la relación de la calidad del servicio en la organización en</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El clima laboral se relaciona a medida directa con la calidad de servicio en la empresa Cine Lux, Lima, 2022</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS H.E 1 El desempeño se relaciona a medida directa con la calidad de servicio en la empresa Cine Lux, Lima, 2022 H.E 2 La productividad se relaciona a medida directa con la calidad de servicio en la empresa Cine Lux Lima, 2022 H.E 3 La organización se relaciona a medida directa con la calidad de servicio en la empresa Cine Lux, Lima, 2022</p>	<p>V1- CLIMA LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Integración • -Trabajo en Equipo • - Comunicación • -Compromiso <p>V2- CALIDAD DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>-Participación, compromiso --Incentivos, importancia -Sentido de la comunicación, capacitación -Orden, tiempo</p> <p>-Servicio -interés -Tiempo, disponibilidad -Confianza</p>

<p>- ¿Cómo se relaciona el clima laboral en compromiso en el cine Lux, Lima, ¿2022?</p>	<p>desempeño y por lo tanto en la productividad ya que es esencial tener una buena organización por que influye directamente en la productividad y la satisfacción de los trabajadores y clientes.</p>	<p>la empresa cine Lux, Lima,2018</p> <p>-Analizar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción en la empresa cine Lux, Lima,2022</p>	<p>H.E 4 La satisfacción se relaciona a medida directa con la calidad de servicio en la empresa Cine Lux, Lima, 2022</p>		
---	--	--	--	--	--