



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. CASO  
NICOLÁS PELUQUERÍA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en  
Administración de Empresas**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

**Autora:**

Doménica Paulette Serrano Quispilema

**Director:**

Mg. Eduardo Javier Gutiérrez Zambrano

**Ambato – Ecuador**

**Septiembre 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **DOMÉNICA PAULETTE SERRANO QUISPILEMA** con cédula de ciudadanía **1804767109**, autora del trabajo de graduación titulado: "CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE. CASO NICOL´S PELUQUERÍA" previo a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, septiembre 2024



Doménica Paulette Serrano Quispilema

CC. 1804767109

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. CASO NICOL'S PELUQUERÍA**

**Línea de investigación:**

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

**Autora:**

Doménica Paulette Serrano Quispilema

Eduardo Javier Gutiérrez Zambrano, Ing. Mg.

CC. 1802201671

**CALIFICADOR**

f. 

María Fernanda Salazar Bonilla, Ing. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Ángel Rogelio Ortiz del Pino, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

**DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

f. 



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

**DIRECCIÓN**  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS


Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f. 

**Ambato – Ecuador**

**Septiembre 2024**

  
SECRETARÍA GENERAL  
PUCESA

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi familia que ha estado conmigo durante estos años y que han sido llenos de aprendizaje, igualmente, por siempre inculcarme valores y guiarme por el camino de Dios y conocerlo, por ello, agradezco de manera infinita por ser parte de mi familia y tenerlos a mi lado.

Agradezco a mis profesores y universidad por llenarme de conocimientos para mi desenvolvimiento laboral y siempre supieron darme palabras de aliento y seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Después de tanto esfuerzo, sacrificio, agradezco infinitamente a Dios por ser mi guía y fortaleza durante esta trayectoria de cuatro años y permitirme cumplir una meta más durante este camino llamado vida.

Gracias a mi familia en general por ser un pilar fundamental en mi vida y por nunca dejarme sola durante este sendero lleno de alegrías, tristezas y sobre todo aprendizaje personal y laboral.

Agradezco a mi hermana Nicole, que es mi otra mitad, gracias por siempre estar pendiente de mí y cuidarme, por quererme tanto a pesar de la distancia.

Gracias a mis papás por ser un ente primordial en mi vida, por su dedicación y esfuerzo para que sea una persona centrada, de buenos valores y encaminada a Dios

Agradezco a mi Madre Sonia, que ha sido una mujer muy luchadora para que sus hijas puedan sobresalir, gracias por todo el esfuerzo que hace cada día para vernos brillar cada día más.

Gracias a mis amigos en general y sobre todo a Kenzie que siempre ha estado conmigo en buenos y malos momentos, gracias por todo su tiempo y abrirme su corazón y brindarme su amistad.

## RESUMEN

El clima laboral es la percepción que tienen los servidores hacia su ambiente de trabajo, que afecta directa e indirectamente a su desempeño. Es importante tener en cuenta que el clima laboral es ampliamente estudiado y reconocido en el ámbito de la gestión organizacional y de recursos humanos. Uno de los autores más influyentes en este campo es Litwin y Stringer, quienes propusieron un modelo de cinco dimensiones que constituyen el clima laboral cinco ámbitos que constituyen el clima laboral: condiciones de trabajo, competencia, comunicación, liderazgo y motivación.

Con base a este estudio, se identifica el clima laboral y su influencia en la atención al cliente en Nicol's Peluquería, con lo cual, es importante para la empresa porque corrige varios aspectos que son esenciales, por ejemplo, buen clima laboral y calidad de atención al cliente, dado que, estas variables contribuyen a un mejor desempeño y gestión empresarial. En este sentido, el objetivo general es diseñar estrategias para la mejora del clima laboral y la atención al cliente en la empresa Nicol's peluquería.

El procedimiento que se diseña en este estudio aplica un enfoque cualitativo con un tipo de investigación descriptiva-explicativa. Es por ello, que se facilita el análisis de los aspectos técnicos y metodológicos de la investigación. Los resultados se asocian a estrategias encaminadas al mejoramiento del clima laboral y atención al cliente en la empresa objetivo de estudio.

**Palabras clave:** clima laboral, calidad, atención al cliente, motivación.

## ABSTRACT

*The work environment is the perception that employees have of their work environment, which directly and indirectly affects their performance. It is important to note that work climate is widely studied and recognized in the field of organizational management and human resources. One of the most influential authors in this field is Litwin and Stringer, who proposed a model of five dimensions that constitute the work climate five areas that constitute the work climate: working conditions, competence, communication, leadership and motivation.*

*Based on this study, the work environment and its influence on customer service in Nicol's Hairdressing Salon is identified, which is important for the company because it corrects several aspects that are essential, for example, good work environment and quality of customer service, since these variables contribute to better performance and business management. In this sense, the general objective is to design strategies for the improvement of the work environment and customer service in Nicol's hairdressing salon.*

*The procedure designed in this study applies a qualitative approach with a descriptive-explanatory type of research. Therefore, the analysis of the technical and methodological aspects of the research is facilitated. The results are associated with strategies aimed at improving the work environment and customer service in the company under study.*

**Keywords:** *work climate, quality, customer service, motivation.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Aspectos generales teóricos sobre el clima laboral de las organizaciones .....	6
1.2. Relación del clima laboral en los resultados de la atención al cliente .....	12
1.3. Caracterización de los modelos de clima laboral y su relación con el cliente .....	17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	24
2.1. Definición de la investigación .....	24
2.2. Enfoque de la investigación.....	24
2.3. Diagnóstico de la situación actual de Nicol’s Peluquería .....	26
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. Diseñar estrategias para la mejora de clima laboral y atención al cliente en Nicol’s Peluquería .....	38
3.2. Componentes de estrategias que mejoran el clima laboral y atención al cliente en Nicol’s Peluquería .....	41
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES .....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	47
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Antigüedad en Nicol's.....	27
Tabla 2. Ambiente de trabajo .....	27
Tabla 3. Valorado y reconocido.....	28
Tabla 4. Apoyo .....	28
Tabla 5. Oportunidades de crecimiento.....	29
Tabla 6. Comunicación.....	29
Tabla 7. Conflictos.....	30
Tabla 8. Bienestar .....	31
Tabla 9. Salario .....	31
Tabla 10. Mejora .....	32
Tabla 11. Información demográfica .....	32
Tabla 12. Frecuencia visita a Nicol's .....	33
Tabla 13. Medios de comunicación .....	33
Tabla 14. Servicio.....	34
Tabla 15. Satisfacción con el servicio .....	34
Tabla 16. Atención del personal .....	35
Tabla 17. Tiempo .....	35
Tabla 18. Calidad de producto .....	36
Tabla 19. Asesoramiento .....	36
Tabla 20. Desacuerdo .....	37
Tabla 21. Opinión .....	37

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial y nacional, el clima laboral es una preocupación constante en el ámbito empresarial y académico. En los años 50, la Sociología Industrial presta atención a este aspecto, centrándose en la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados. Los cambios hostiles que suceden en el mundo laboral se han marcado desde la década de los años 2000 hasta el presente. Es por esta razón que las organizaciones se exigen contar con herramientas que permitan mejorar la satisfacción de los colaboradores y la atención al cliente.

La pandemia de COVID-19 ha impulsado la adopción del trabajo remoto e híbrido, obligando a las empresas a buscar formas de mantener la productividad y el compromiso de los empleados mediante nuevas políticas y (Peters & Dubois, 2021). Además, existe un enfoque creciente en la salud mental y el bienestar de los empleados, con las empresas implementando programas de apoyo y promoviendo un equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Smith & Brown, 2022). La diversidad y la inclusión son cada vez más importantes, con empresas que implementan iniciativas para crear un ambiente más inclusivo y equitativo (Thomas & Ely, 2020). Paralelamente, la tecnología continúa transformando los lugares de trabajo, con la automatización y la inteligencia artificial cambiando la naturaleza de muchos empleos, lo que requiere que los empleados adquieran nuevas habilidades (Brynjolfsson & McAfee, 2020).

Los empleados valoran cada vez más la flexibilidad en sus horarios y beneficios personalizados, lo que lleva a las empresas a adaptar sus paquetes de beneficios para atraer y retener talento (Taylor & Cunningham, 2021). Además, la comunicación abierta y la transparencia son cruciales para un buen clima laboral, y las empresas están invirtiendo en mejorar la comunicación interna y ser más transparentes con sus empleados (Adams, 2021). Por último, los empleados están interesados en trabajar para empresas con un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, lo que lleva a las empresas a adoptar prácticas más sostenibles y éticas (Rangan, Chase, & Karim, 2020)

Al respecto, es importante entender la influencia del clima laboral que tiene en la atención al cliente y la calidad de servicio del mismo, dado, que, se convierte en un factor necesario en la estrategia empresarial o de los negocios. Es por ello, que un buen clima laboral es esencial para ofrecer un mejor servicio al cliente, asimismo, la relación entre el clima laboral y la retención de empleados, contribuye a un mejor funcionamiento y calidad del servicio en la organización.

Dado lo expuesto, las organizaciones sufren cambios notorios, ya sean internos o externos, los mismos que, pueden producir ventajas y desventajas; sin embargo, esto hace que las organizaciones se puedan adaptar a nuevas estrategias para sobresalir en el mercado y ser más competitivos. Es por ello, que el trabajo de la empresa se ve reflejado en el servicio que se brinda al consumidor y pueda ofrecer una excelente satisfacción.

En otro aspecto, el clima laboral es la percepción que tienen las personas hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa e indirectamente a su desempeño, pero hace algunos años atrás, las empresas no consideraban a este factor dentro de ellas. Dado este criterio, es de alto interés tener en cuenta los cinco ámbitos que conforman el clima laboral, según Chiavenato (2009) son los siguientes: condiciones de trabajo, competencia, comunicación, liderazgo y motivación.

En tal sentido, la gestión del clima laboral se ha convertido en una herramienta para la toma de decisiones proactivas, en aras de mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos.

En la actualidad, el clima laboral, se convierte en un aspecto fundamental en cualquier entorno de trabajo, influye directamente en la satisfacción, el desempeño y el bienestar de los empleados, refiriéndose así, al conjunto de percepciones, actitudes y comportamientos que caracterizan el ambiente en el que los trabajadores ejecutan sus funciones diarias. De esta manera, un clima laboral positivo fomenta la colaboración, motivación y creatividad dentro del ambiente de trabajo, mientras que, un clima negativo puede generar estrés, descontento y disminución en la productividad de cada colaborador (Chiavenato, 2009).

Relacionado a todo lo expuesto, se coincide con Montero (2019), cuando plantea que, el clima organizacional y la calidad de los servicios es un asunto que hoy en día se hace indispensable para las organizaciones de países latinoamericanos, debido al reto que se tiene por gestionar productos y servicios de calidad, lográndose con ello, ventajas competitivas y, sobre todo, la posibilidad de construir una cultura de servicio eficiente para la sociedad en general.

Es decir, los desafíos que enfrenta la gestión empresarial, tales como, el hallazgo de la eficiencia, calidad y equidad en la prestación de los servicios, la instauración de procesos de desarrollo permanentes, el trabajo de sistemas eficaces, la colaboración enfocada en el consumidor y la gestión del conocimiento por competencias, exigen a las instituciones a crear sistemas administrativos que capten las necesidades de los usuarios y ofrezcan atención apropiada y de calidad. Es así que, explorar y comprender sobre el clima laboral es esencial para las organizaciones, le permite identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades, con el objetivo de crear un entorno propicio para el crecimiento tanto individual como colectivo de los empleados y el éxito de la empresa en su conjunto.

La Escala de Litwin y Stringer mide el clima organizacional a través de dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calidez, apoyo, estándares, conflictos, e identidad (García & López, 2020).. La Escala de Likert, desarrollada por Rensis Likert, evalúa el clima organizacional basado en las percepciones de los empleados sobre la dirección, motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos y control (Thompson & Martinez, 2020).

La Escala de Koys y DeCotiis evalúa el clima organizacional en función de factores como participación, calidez y apoyo, recompensas, estándares, conflicto, estructura, responsabilidad y riesgo (Nguyen & Brown, 2020). La Escala de Halpin y Croft, diseñada inicialmente para contextos educativos, mide dimensiones del clima organizacional como directividad, permisividad, apoyo y cercanía (Singh & Williams, 2020). Finalmente, la Escala de Schneider y Bartlett mide el clima organizacional considerando dimensiones como el respeto y la confianza, la competencia técnica, el interés personal y la ética (Kim & Clark, 2020).

Para este trabajo, se ha seleccionado una empresa enfocada en la prestación de servicios, donde se percibe diferentes limitantes que intervienen en el ambiente laboral negativo; sin embargo, aquí nace la necesidad de adquirir o crear nuevas estrategias para garantizar la calidad del servicio al cliente, siempre que, correspondan a las exigencias del entorno para dar soluciones reales a los problemas existentes.

De tal manera, se plantea la siguiente situación problemática: existen problemas interpersonales entre los colaboradores de la misma, falta de apoyo, mínima comunicación, baja sensación de liderazgo, se puede determinar que existe un clima laboral inapropiado, lo cual, ha llevado a una atención al cliente deficiente, un menor rendimiento laboral, reclamos por parte de los clientes y han bajado los ingresos totales mensuales, esto produce que la empresa disminuya la calidad de atención al cliente de cada colaborador.

### **Problema científico**

¿Qué variables inciden en el trabajo y resultados en la empresa Nicol's Peluquería?

### **Idea científica a defender de la investigación**

El clima laboral influye en la calidad de atención al cliente en Nicol's Peluquería.

### **Objetivo general**

- Diseñar estrategias para la mejora del clima laboral y la atención al cliente en la empresa Nicol's peluquería.

### **Objetivos específicos**

1. Fundamentar las variables de estudio clima laboral y atención al cliente para la mejora de la atención en las organizaciones.
2. Diagnosticar el clima laboral y la atención al cliente en Nicol's Peluquería para el diseño de estrategias.
3. Determinar los componentes para el diseño de estrategias que mejoren el clima laboral en Nicol's Peluquería.

Dado los objetivos propuestos, se diseñan estrategias relacionadas con el clima laboral y la atención a los clientes, con lo cual, es posible que la organización pueda alcanzar armonía en su funcionamiento entre los empleados y los clientes externos. Para ello, el desarrollo de la investigación se sustenta en la investigación descriptiva-explicativa con un enfoque cuantitativo correlacional y un diseño no experimental transaccional.

Asimismo, se aplica como instrumento de recolección de datos la encuesta, la cual está referida a las variables de estudio. Para probar la relación, se realiza un análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación, pues, ayuda a saber cuál es el coeficiente adecuado para el estudio, dado que, las dos variables son niveles de mediciones ordinales, y mantiene un orden de mayor a menor.

Posteriormente, en el Capítulo I, pretende realizar un estudio de antecedentes y evolución sobre el desarrollo de clima laboral y su relación con el servicio al cliente, así como, los factores que ayudan a que la empresa pretenda tener éxito o fracaso en el diseño de las estrategias del mismo en la práctica empresarial.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

### **1.1. Aspectos generales teóricos sobre el clima laboral de las organizaciones**

En la actualidad, las empresas no solo satisfacen las necesidades psicológicas y de autorrealización de sus empleados, sino que también ayudan a comprender sus aspectos psicológicos y emocionales. Su origen y evolución están influenciados por diversos factores sociales e históricos. A lo largo de la historia, el ser humano ha evolucionado en el ámbito laboral y en la relación entre empleador y empleado. Desde grandes figuras como Taylor, Fayol, Herzberg, y Douglas McGregor, hasta la era de la administración moderna, se han producido significativos avances. Todo esto comienza con la Revolución Industrial en los siglos XVIII y XIX, un punto de inflexión para los trabajadores debido a las extremas condiciones laborales de la época: jornadas largas, mala infraestructura y salarios muy bajos, lo que generó un ambiente laboral negativo y tenso.

Surgieron movimientos sindicales que luchaban contra las condiciones laborales precarias. Estos movimientos se establecieron para ayudar y defender los derechos de los trabajadores, contribuyendo así a la creación de un ambiente laboral más justo y mejorando diversas áreas laborales. Durante el siglo XX, se empezó a estudiar el comportamiento humano dentro del entorno laboral mediante la psicología y la organización industrial. Al mismo tiempo, emergieron nuevos conceptos sobre el clima laboral, como la satisfacción laboral, la productividad y la motivación.

A medida que las organizaciones se enfocan en la importancia de cuidar a sus empleados, se desarrollan diversos programas de bienestar y recursos para mejorar la calidad del ambiente laboral. Además, se aborda la salud mental y el desarrollo profesional de los colaboradores. Con el pasar del tiempo, aparece el concepto de cultura organizacional, las empresas se esfuerzan para promover la colaboración, diversidad, inclusión y respeto, esto hace, que exista un mejor clima laboral dentro de éstas.

Por otro lado, la tecnología es un ente muy importante en la sociedad, es por eso, que el mismo ha cambiado en la forma que se trabaja, aprende y se estudia. Cabe desatacar, que durante la pandemia de COVID-19, aparecieron nuevos retos sobre el clima laboral, porque las organizaciones tuvieron que adaptarse a un ambiente positivo en un entorno virtual. Esto ha contribuido, a que el clima laboral haya evolucionado desde condiciones laborales extremadamente desfavorables en la Revolución Industrial hasta un enfoque más contemporáneo en el bienestar y la cultura organizacional. Asimismo, se debe prestar mayor atención a las necesidades y satisfacción de los empleados, para promover un clima laboral positivo en la actualidad.

Según Lewin (1939), uno de los pioneros en el estudio del clima laboral, este se enfoca en el aspecto psicológico que pueden tener los colaboradores dentro de la empresa. Lewin argumenta que el clima laboral, entendido como el entorno psicológico y social de la organización, afecta directamente la motivación y el bienestar de los empleados. Cuando los colaboradores experimentan un clima laboral positivo, se sienten más valorados y motivados, lo que se traduce en una mejor actitud y comportamiento hacia los clientes. Un entorno de trabajo saludable puede aumentar la empatía y la disposición de los empleados a resolver problemas, lo que mejora la experiencia del cliente.

Por otro lado, Porter (1968) se centra en la satisfacción e igualdad de los trabajadores. Porter sostiene que un ambiente de trabajo justo y equitativo, donde los empleados perciben que son tratados con respeto y tienen oportunidades de crecimiento, fomenta una mayor satisfacción laboral. Esta satisfacción se refleja en la forma en que los empleados interactúan con los clientes. Los trabajadores satisfechos están más comprometidos y son más propensos a brindar un servicio de alta calidad, lo que mejora la percepción del cliente sobre la empresa.

Schein (2010) aporta otra perspectiva al enfocarse en cómo influye el clima laboral dentro de la empresa. Schein sugiere que un buen clima laboral facilita la obtención de opiniones diversas dentro del lugar de trabajo, siempre bajo las normas y expectativas de la organización. Un entorno donde se promueve la comunicación

abierta y el intercambio de ideas puede llevar a mejores soluciones y una mayor innovación en el servicio al cliente. Además, cuando los empleados sienten que sus opiniones son valoradas, están más inclinados a mostrar un compromiso y una dedicación mayores, lo que repercute positivamente en la atención al cliente.

Con lo cual, el clima laboral orienta a determinados aspectos psicológicos, es decir, que el ambiente laboral es un factor fundamental dentro de la organización, si existe un entorno positivo, proporciona ayuda a un ambiente participativo o de trabajo en equipo, para aumentar el rendimiento laboral y cumplir objetivos y metas de la empresa.

Relacionado al clima laboral, un elemento esencial que constituye una de sus principales características es la comunicación afectiva, si se obtiene la misma dentro de la empresa, existe un clima laboral positivo, por otro lado, los colaboradores se sienten escuchados y expresan sus ideas libremente sin preocupación alguna. De esta manera, las relaciones interpersonales saludables ayuda a la mejora del ambiente laboral. Sin embargo, la organización se debe enfocar en el reconocimiento y recompensas, esto contribuye a la autoestima de las personas que están prestando sus servicios.

Igualmente, el liderazgo efectivo es importante, ellos dirigen al personal de una mejor manera y se encargan que exista un buen ambiente de trabajo, donde deben ser modelos a seguir, brindar atención clara, dar apoyo a sus colegas y tomar decisiones asertivas, justas y equitativas para que los colaboradores den todo su potencial y desarrollen nuevas habilidades dentro de su área de trabajo. Dado lo expuesto, se destacan algunos autores que hablan sobre los factores del clima laboral que influyen en el mismo, los cuales son (Lewin, Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates.", 1939); (Herzberg, 1966) ; (Goleman, 1995) ;y, (Schein E. , 2010). Y son necesarios abordar a continuación: **Liderazgo y gestión:** la calidad del liderazgo y la gestión en una organización, que desempeña un papel fundamental en el clima laboral. Un liderazgo efectivo, que inspire confianza y proporcione un sentido claro de dirección, suele contribuir a un clima laboral positivo.

**Cultura organizacional:** la cultura de la organización, incluye sus valores, normas y prácticas, y puede tener un impacto significativo en el clima laboral. Una cultura que promueva la comunicación abierta, la colaboración y el respeto, tiende a generar un mejor clima laboral.

**Relaciones interpersonales:** las relaciones entre colegas, empleados y sus supervisores, pueden influir en gran medida en cómo se siente la gente en el trabajo. Las relaciones positivas y saludables, promueven un buen clima laboral, mientras que, el conflicto y la mala comunicación pueden tener un efecto negativo.

**Compensación y beneficios:** la remuneración justa y los beneficios adecuados son factores que pueden influir en la satisfacción de los empleados y, por lo tanto, en el clima laboral. Los empleados que sienten que están siendo recompensados adecuadamente, tienden a estar más satisfechos en su trabajo.

**Carga de trabajo y equilibrio entre la vida laboral y personal:** una carga de trabajo excesiva o desequilibrada puede generar estrés y agotamiento, lo que, afecta negativamente al clima laboral. Las políticas que promueven un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, pueden mejorar el clima.

**Desarrollo y oportunidades de crecimiento:** los empleados suelen sentirse más satisfechos y comprometidos cuando tienen oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización. La falta de estas oportunidades, pueden afectar negativamente al clima laboral.

**Comunicación:** la comunicación abierta y efectiva es esencial para un buen clima laboral. Los empleados deben sentir que se les informa adecuadamente sobre los asuntos relevantes y que pueden expresar sus opiniones-preocupaciones.

**Reconocimiento y recompensas:** el reconocimiento por el trabajo bien hecho y las recompensas no siempre financieras, como el elogio y las oportunidades de desarrollo, pueden mejorar el clima laboral al aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

**Políticas y prácticas de recursos humanos:** las políticas y prácticas relacionadas con la gestión de recursos humanos, como: evaluación del desempeño, la promoción y la resolución de conflictos, también pueden influir en el clima laboral.

**Cambios organizacionales:** los cambios importantes en la organización, como: reestructuraciones, fusiones o adquisiciones, pueden generar incertidumbre y estrés, lo que puede afectar negativamente al clima laboral si no se gestionan adecuadamente.

En tal sentido, el clima laboral es el resultado de una interacción compleja entre varios factores, y es responsabilidad de la dirección y la gestión de la organización fomentar un ambiente positivo y saludable en el lugar de trabajo. El monitoreo constante y la atención a estos factores, pueden ayudar a mejorar el clima laboral y, en última instancia, aumentar la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Debe destacarse, que el clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional en el que los empleados trabajan en una organización. Es una variable clave en la gestión de recursos humanos y desempeña un papel fundamental en el éxito de una empresa. A continuación, se mencionan algunas de las razones por las que el clima laboral es de gran importancia y que resaltan en algunos autores. (Herzberg, 1966); (Goleman, 1995); (Schein E. , 2010):

**Productividad y rendimiento:** un buen clima laboral puede aumentar la productividad de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados, respetados y cómodos en su entorno de trabajo, tienden a ser más comprometidos y motivados para realizar sus tareas de manera eficiente.

**Retención de talento:** un ambiente laboral positivo y saludable puede ayudar a retener a los empleados talentosos y experimentados. Cuando los trabajadores están contentos en su trabajo, es menos probable que busquen oportunidades en otros lugares.

**Atracción de talento:** las empresas con un buen clima laboral suelen ser más atractivas para los candidatos que buscan empleo. Esto facilita la atracción de talento nuevo y cualificado, lo que, puede ser crucial en un mercado laboral competitivo.

**Reducción del estrés:** un clima laboral positivo puede contribuir a la reducción del estrés en el trabajo. Los empleados que se sienten apoyados y respetados son menos propensos a experimentar estrés laboral, lo que, a su vez, puede mejorar la salud mental y física de los trabajadores.

**Mejora en la moral y el compromiso:** un buen clima laboral puede aumentar la moral de los empleados y su compromiso con la organización. Los trabajadores que se sienten valorados y parte de un equipo, tienden a ser más leales y dispuestos a esforzarse por el éxito de la empresa.

**Comunicación efectiva:** un ambiente laboral positivo fomenta la comunicación efectiva entre los empleados y la dirección. Cuando los trabajadores se sienten cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y necesidades, se pueden abordar problemas de manera más rápida y eficiente.

**Creatividad e innovación:** un clima laboral que fomente la colaboración y la confianza puede estimular la creatividad y la innovación. Los empleados se sienten más propensos a compartir ideas y contribuir con soluciones innovadoras, cuando se sienten seguros y respetados.

**Ambiente de trabajo saludable:** un buen clima laboral también puede contribuir a un ambiente de trabajo físicamente seguro y saludable, los empleados son más propensos a cumplir con las normas de seguridad y cuidar su bienestar cuando se sienten valorados.

En resumen, el clima laboral es esencial para el bienestar de los empleados, la productividad de la empresa y su capacidad para atraer y retener talento. Las organizaciones que reconocen y promueven un ambiente laboral positivo suelen

disfrutar de un rendimiento superior y una mayor satisfacción tanto de los empleados como de los clientes. Por lo tanto, la importancia del clima laboral no debe subestimarse en ninguna organización.

## **1.2. Relación del clima laboral en los resultados de la atención al cliente**

Durante los siglos XIX y XX, la atención al cliente se centra principalmente en la atención personalizada en tiendas físicas. Los comerciantes de esa época, suelen interactuar directamente con los clientes y conocen sus nombres y preferencias. Pues, a medida que las empresas crecieron y se volvieron más impersonales, la atención al cliente se convirtió en una función más estructurada y formalizada, con empleados específicos encargados de manejar consultas y quejas.

De la misma manera, la inteligencia artificial y los *chatbots* se han vuelto cada vez más comunes en la atención al cliente. Estos sistemas automatizados pueden responder preguntas frecuentes y realizar tareas simples, liberándose a los agentes humanos para abordar problemas más complejos.

En la actualidad, la atención al cliente es omnicanal, lo que, significa que las empresas interactúan con los clientes a través de múltiples canales, como chat en vivo, correo electrónico, teléfono, redes sociales y aplicaciones móviles. Con lo cual, se han dado cuenta de la importancia de brindar una experiencia al cliente excepcional para fomentar la lealtad y la comunicación a través del boca a boca positivo. Esto crea un mayor enfoque en la capacitación de agentes de atención al cliente y en la medición de la satisfacción del cliente. Dado lo expuesto, es necesario mencionar algunos elementos relacionados con la atención al cliente, según la percepción de algunos autores (Davis, M ; Zeithaml, V; Johnston, R , 1983; 1996; 2008 )

**Escucha activa:** los representantes de atención al cliente deben prestar atención completa a las necesidades y preocupaciones de los clientes. Esto implica, escuchar con empatía y comprensión para entender sus problemas.

**Comunicación efectiva:** la comunicación clara y efectiva es esencial. Los representantes deben ser capaces de transmitir información de manera clara y concisa, evitándose jerga técnica o confusa.

**Empatía:** mostrar empatía significa comprender y compartir los sentimientos de los clientes. Esto ayuda a crear una conexión emocional y a resolver problemas de manera más efectiva.

**Conocimiento del producto o servicio:** los representantes de atención al cliente deben estar bien informados sobre los productos o servicios que ofrecen. Deben conocer sus características, ventajas y limitaciones para proporcionar información precisa.

**Resolución de problemas:** los representantes deben estar capacitados para resolver problemas de manera eficiente y efectiva. Esto implica identificar y abordar las preocupaciones de los clientes de manera proactiva.

**Cortesía y amabilidad:** la cortesía y la amabilidad son componentes clave de un buen servicio al cliente. Los clientes aprecian un trato respetuoso y amigable.

**Tiempo de respuesta rápido:** los clientes valoran la prontitud en la atención. Responder a las consultas y solicitudes de manera oportuna es esencial para mantener a los clientes satisfechos.

**Personalización:** tratar a cada cliente de manera única y adaptar las respuestas a sus necesidades individuales es importante para brindar un servicio personalizado.

**Seguimiento:** después de resolver un problema o atender una consulta, es importante hacer un seguimiento para asegurarse de que el cliente esté satisfecho y que no haya problemas adicionales.

**Manejo de quejas y situaciones difíciles:** los representantes de atención al cliente deben estar capacitados para lidiar con quejas y situaciones difíciles de manera profesional y efectiva.

**Formación continua:** la capacitación continua es esencial para mantener a los representantes actualizados en cuanto a productos, servicios y técnicas de atención al cliente.

**Tecnología y herramientas:** utilizar herramientas y sistemas tecnológicos adecuados puede mejorar la eficiencia en la atención al cliente, como sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y *chatbots*.

**Medición y retroalimentación:** evaluar el desempeño de la atención al cliente a través de métricas y obtener retroalimentación de los clientes, ayuda a identificar áreas de mejora y a mantener la calidad del servicio.

Dado lo descrito, es necesario enfocarse en las características de la atención al cliente, entre las que destacan según diversos autores (Davis, 1983; Zeithaml, 1996; Guerrero, 2006; y, Johnston, 2008)

**Comunicación efectiva:** un clima laboral positivo promueve una comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la dirección. La información se comparte de manera clara y transparente, y los empleados se sienten escuchados y valorados.

**Relaciones interpersonales:** las relaciones entre compañeros de trabajo y entre empleados y líderes son saludables y cooperativas. Existe un espíritu de colaboración y apoyo mutuo, en lugar de conflictos constantes o tensiones.

**Reconocimiento y recompensa:** los logros y el desempeño de los empleados son reconocidos y recompensados de manera justa. Los sistemas de reconocimiento pueden incluir aumentos salariales, bonificaciones, elogios verbales, premios, entre otros.

**Equilibrio entre vida laboral y personal:** la organización valora y promueve un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Se ofrecen políticas de flexibilidad laboral y se respeta el tiempo libre de los empleados.

**Desarrollo profesional:** se brindan oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados. Esto puede incluir capacitación, programas de mentoría y posibilidades de ascenso.

**Apoyo emocional:** la organización ofrece apoyo emocional a los empleados en momentos de dificultad o estrés. Esto puede incluir programas de bienestar, asesoramiento psicológico y políticas de licencia por enfermedad.

**Liderazgo efectivo:** los líderes son ejemplos positivos y ejercen un liderazgo efectivo. Son accesibles, inspiradores y tienen habilidades de gestión sólidas.

**Políticas y procedimientos justos:** las políticas y procedimientos de la organización son justos y aplicados de manera consistente. Los empleados sienten que son tratados con igualdad y equidad.

**Sentimiento de pertenencia:** los empleados se sienten parte de la organización y comparten sus valores y objetivos. Se promueve un sentido de pertenencia y compromiso.

**Ambiente físico adecuado:** el entorno de trabajo es seguro, cómodo y adecuado para realizar las tareas laborales. Se promueve la salud y la seguridad en el trabajo.

**Gestión del estrés:** se brindan herramientas y recursos para que los empleados gestionen el estrés de manera efectiva. Esto puede incluir programas de bienestar, técnicas de manejo del estrés y un ambiente que reduzca las tensiones innecesarias.

Las características efectivas del clima laboral potencian las posibilidades de éxito en las empresas de servicios, especialmente en aquellos sectores enfocados en la

atención al cliente. Un clima laboral favorable desempeña un papel crucial en la eficiencia y la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes, destacándose diferencias significativas entre empresas con un clima laboral positivo y aquellas con un clima deficiente.

En las empresas con un clima laboral favorable, los empleados experimentan un ambiente de trabajo más colaborativo y estimulante, lo que resulta en una mayor motivación para ofrecer un servicio al cliente de calidad. Los equipos de trabajo son más cohesionados, facilitando la comunicación y la resolución eficaz de problemas. Cuando los empleados se sienten valorados y reconocidos por sus esfuerzos, esto se refleja en su actitud hacia los clientes.

Por otro lado, en empresas con un clima laboral deficiente, la atención al cliente puede verse seriamente afectada. Los empleados pueden experimentar altos niveles de estrés, desmotivación y descontento, lo que se traduce en una actitud negativa y una atención menos eficiente y amigable. La falta de comunicación y apoyo entre colegas y superiores puede generar conflictos internos que se reflejan en la interacción con los clientes. Además, la alta rotación de personal en estas empresas conlleva a una falta de experiencia y conocimiento del servicio, afectando negativamente la calidad del servicio prestado.

El clima laboral orientado a la atención al cliente tiene un impacto directo en la calidad del servicio. Un ambiente laboral positivo promueve la satisfacción y el compromiso de los empleados, convirtiéndose en una experiencia positiva para los clientes. Por otro lado, un clima laboral deficiente puede llevar a una atención menos eficaz e insatisfactoria, impactando negativamente en la reputación y el éxito de la empresa. Por tanto, es fundamental que las empresas se esfuercen por mejorar su clima laboral para brindar un mejor servicio y mantener a sus clientes satisfechos.

El clima laboral está influenciado por factores que pueden tener repercusiones significativas en la atención al cliente, como la comunicación interna, el liderazgo, la carga de trabajo, la satisfacción laboral y el ambiente físico de trabajo. Cuando

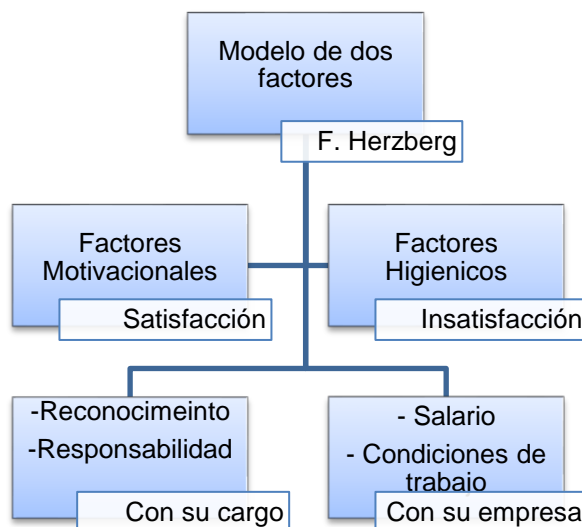
la comunicación interna es deficiente o hay problemas de liderazgo, los empleados pueden sentirse desmotivados o desinformados, lo que lleva a una atención al cliente menos eficiente. Una alta carga de trabajo y bajos niveles de satisfacción laboral pueden resultar en empleados estresados y agotados, traduciéndose en una atención al cliente apresurada y menos efectiva. Un ambiente físico de trabajo inadecuado puede afectar negativamente la moral de los empleados y su disposición para brindar un servicio de calidad al cliente. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones gestionen estos factores para mantener un clima laboral positivo que respalde una atención al cliente excepcional.

### **1.3. Caracterización de los modelos de clima laboral y su relación con el cliente**

Los estudios teóricos implican la formulación y el análisis de teorías y conceptos abstractos para avanzar en el conocimiento en una variedad de campos académicos y disciplinas, es por eso que el clima laboral es esencial, dado que, es importante para que exista un mejor desempeño y desenvolvimiento en las actividades de cada colaborador y por ende incremente la productividad y éxito de la empresa. Posteriormente se menciona diversos estudios teóricos y prácticos sobre el clima laboral:

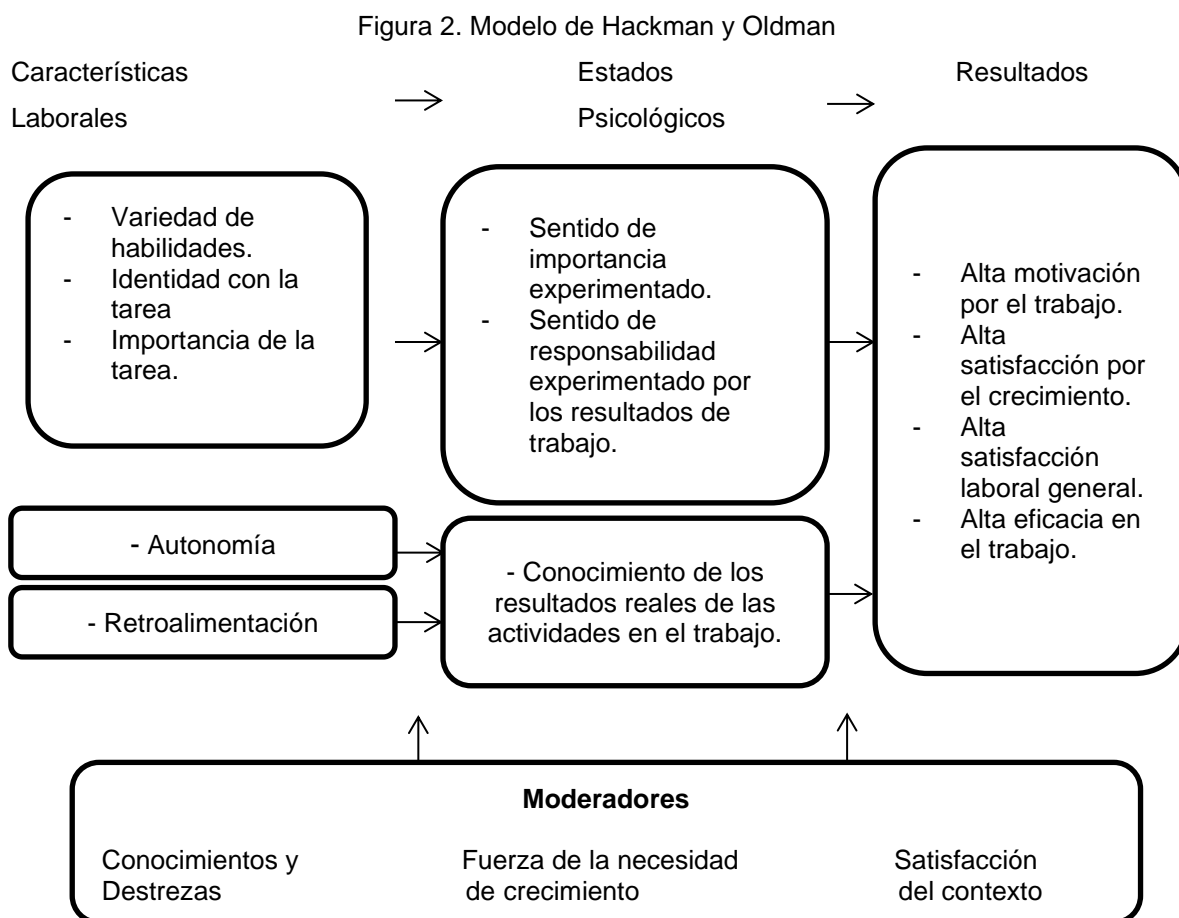
Modelo de Frederick Herzberg (1959): desarrolla la teoría de los dos factores: de ambiente de trabajo, el salario y las condiciones laborales y los factores motivacionales como: el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento profesional. La aplicación de esta teoría implica identificar y abordar los factores de higiene para evitar la insatisfacción de los empleados y luego enfocarse en los factores motivacionales para aumentar la satisfacción y la motivación.

Figura 1. Modelo de Frederick Herzberg



Fuente: modificado a partir de (CEOLEVEL, 2015)

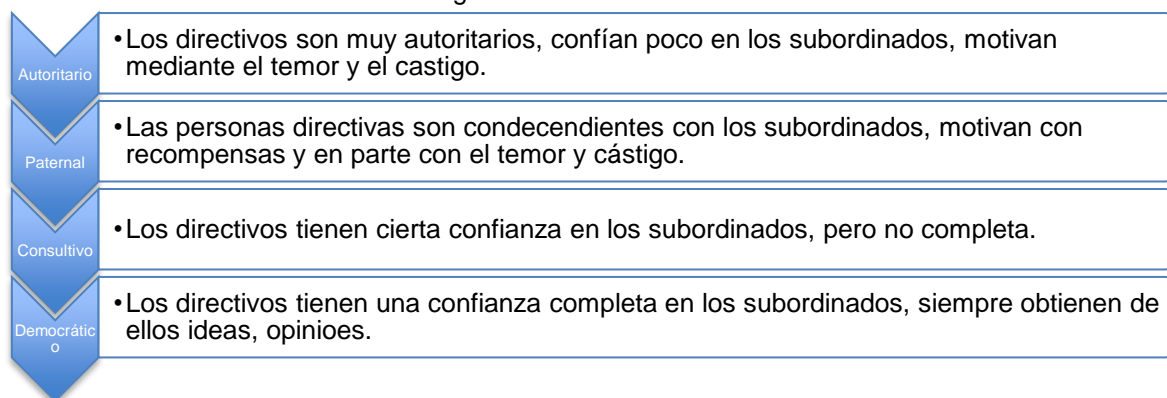
Modelo de Hackman y Oldham (1976): este modelo se centra en la satisfacción en el trabajo y propone que la satisfacción se deriva de la presencia de cinco características del trabajo: habilidad, autonomía, significado, variedad y retroalimentación. Las empresas de servicios pueden utilizar este modelo para diseñar trabajos que proporcionen estas características y, por lo tanto, mejorar el clima laboral.



Fuente: tomado de (R Hackman ; G Oldham , 1980)

Modelo de Clima Organizacional de Likert (1968): Rensis Likert, desarrolló un modelo que categoriza el clima organizacional en cuatro sistemas: autoritario o explotador, autoritario o paternal, consultivo y participativo o democrático. Las empresas pueden utilizar este modelo para evaluar el clima laboral actual y tomar medidas para moverse hacia un sistema más participativo, que tiende a ser más positivo y productivo.

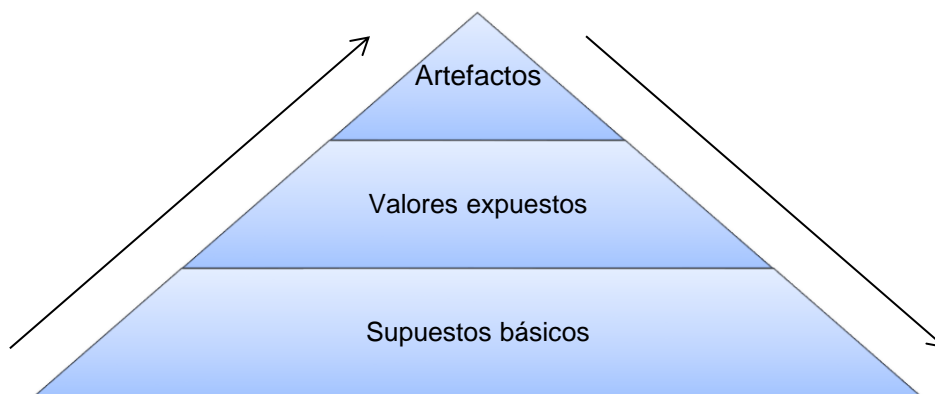
Figura 3. Modelo de Likert



Fuente: modificado a partir de (Godoy, 2022)

Modelo de Valores Organizacionales de Edgar Schein (2004): Schein, propone que, los valores y creencias compartidos en una organización influyen en el comportamiento y la cultura. Las empresas de servicios pueden llevar a cabo investigaciones para identificar estos valores y trabajar en la promoción de aquellos que fomenten un clima laboral positivo y saludable.

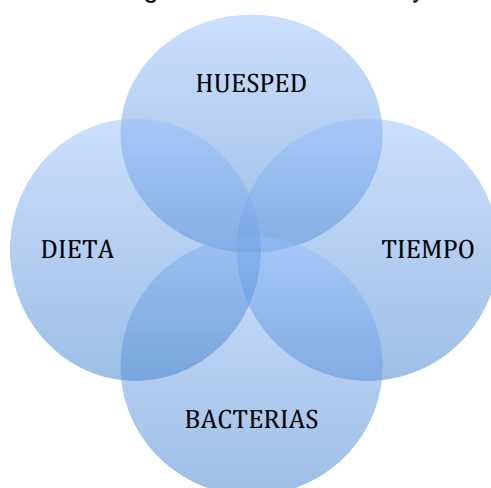
Figura 4. Modelo de Edgar Schein



Fuente: tomado de (Valera, 2013)

Modelo de Bienestar Psicológico de Keyes (1995): este modelo se centra en el bienestar psicológico de los empleados e incluye dimensiones como la autoaceptación, el crecimiento personal y las relaciones positivas. Las empresas pueden utilizar este modelo para evaluar el bienestar de sus empleados y diseñar programas que promuevan un clima laboral más saludable.

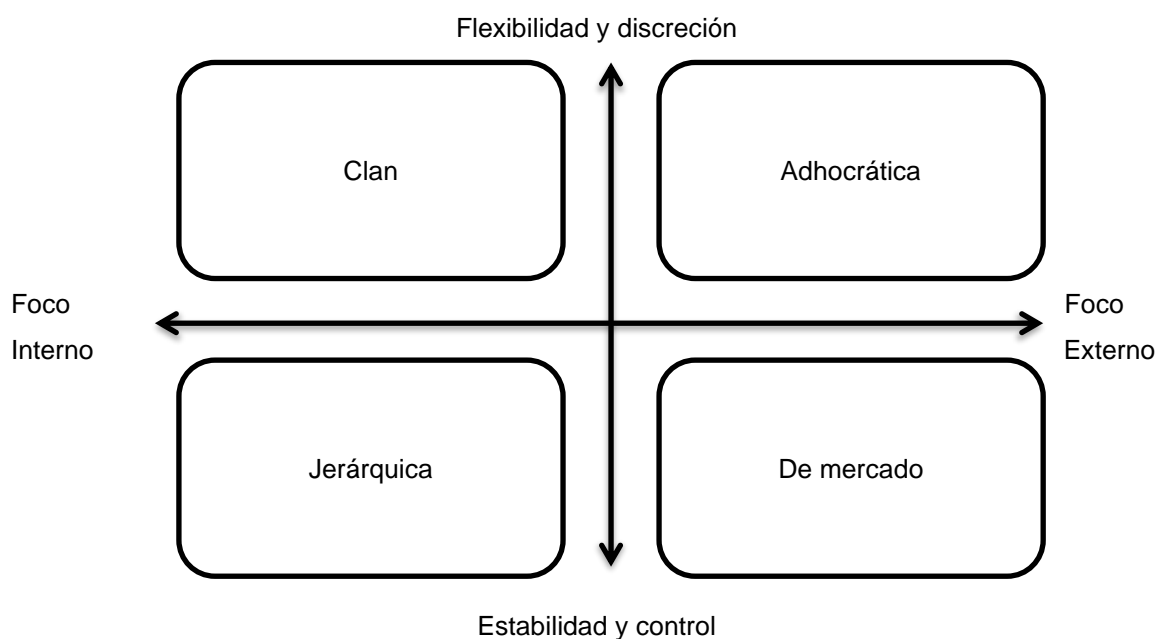
Figura 5. Modelos de Keyes



Fuente: modificado a partir de (Herrera, 2015)

Modelo de Cultura Organizacional de Cameron y Quinn (2006): este modelo clasifica las culturas organizacionales en cuatro tipos: clan, estructura laboral, mercado y jerarquía. Las empresas pueden utilizar esta teoría para evaluar su cultura actual y trabajar en la transformación hacia una cultura que sea más compatible con un clima laboral deseado.

Figura 6. Modelos de Cameron y Quinn



Fuente: tomado de (Andrade, 2020)

Los modelos teóricos anteriormente mencionados facilitan el entendimiento o comprensión del clima laboral dentro de empresas de servicios, los mismos analizan factores fundamentales del clima laboral, como el liderazgo, comunicación, satisfacción de los empleados, cultura organizacional y fomentan nuevas estrategias efectivas para la mejora continua de la empresa.

Dado lo descrito, es importante destacar uno de los modelos más conocidos (modelo de Frederick Herzberg), que se basa en la teoría de los dos factores: los factores higiénicos y los factores motivadores. Los factores higiénicos, como el entorno de trabajo y las políticas de la empresa, pueden influir en la satisfacción de los empleados, pero su ausencia solo genera insatisfacción. Por otro lado, los factores motivadores, como el reconocimiento y el desarrollo profesional, pueden mejorar la satisfacción y la motivación. Cuando los empleados están satisfechos y motivados, se tienden a ofrecer un mejor servicio al cliente, se sienten valorados y comprometidos.

Otro modelo relevante es el modelo de clima organizacional de Renato Tagiuri y John Davis (Davis & Tagiuri, 1980). Este modelo se centra en la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo y cómo esto influye en su comportamiento. Si los empleados perciben un ambiente laboral positivo, donde se promueve la comunicación abierta y el trabajo en equipo, es más probable que se sientan comprometidos y dispuestos a ofrecer un excelente servicio al cliente. Un clima organizacional saludable puede crear una cultura de servicio al cliente que se refleja en todas las interacciones con los clientes.

Además, el modelo de "Servucción" de Christian Grönroos es otro enfoque interesante. Este modelo se centra en la idea de que el servicio es un proceso que involucra tanto a los empleados como a los clientes. El clima laboral es fundamental en este contexto, los empleados son actores clave en la creación y entrega del servicio. Si los empleados están contentos y comprometidos, es más probable que brinden un servicio de alta calidad, lo que a su vez mejora la experiencia del cliente.

En resumen, los modelos de clima laboral tienen una influencia significativa en la relación con el cliente. Un ambiente laboral positivo y motivador tiende a traducirse en empleados más comprometidos y satisfechos, lo que a su vez se refleja en la calidad del servicio al cliente. Es esencial que las organizaciones comprendan y gestionen su clima laboral de manera efectiva para brindar una experiencia excepcional a sus clientes.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. Definición de la investigación**

Como se ha mencionado anteriormente, el clima laboral y la atención al cliente, juega un papel muy crucial dentro del entorno empresarial, la misma que, ayuda a conocer clientes potenciales, se preocupa en crear una relación pertinente y se enfoca en brindar una buena atención. A nivel nacional existen empresas que son líderes en el área de clima laboral y atención al cliente como: Telefónica y Banco general Rumiñahui (Enríquez, 2021) y, por último, existen empresas locales que ayudan y tratan de encaminarse en el clima laboral y atención al cliente.

La empresa seleccionada, pertenece a un área de servicios. En este caso, la empresa se enfoca en ser productiva y eficaz en el ámbito anteriormente mencionado y tiene como fin, mejorar el servicio hacia los clientes y el ámbito laboral de los colaboradores. Esta investigación se centra en cómo el clima laboral impacta directamente en la atención al cliente de Nicol's Peluquería.

El estudio pretende identificar áreas de mejora tanto en el ambiente de trabajo como en la interacción con los clientes, con el fin de optimizar la eficiencia y la satisfacción general. La empresa busca ser productiva y eficaz en estos aspectos, con el objetivo de ofrecer un servicio de alta calidad y promover un entorno laboral positivo y motivador para sus empleados.

### **2.2. Enfoque de la investigación**

La población de Nicol's Peluquería es de doce trabajadores, la información es obtenida por medio de la empresa, pero no se puede obtener una muestra, la misma no sobrepasa de cien colaboradores, sin embargo, se procura estudiar al personal completo de la empresa, es por eso, que se aplica dos cuestionarios, el primero va de la mano con el clima laboral y el segundo va relacionado sobre la atención al cliente.

Es por ello, que el estudio sobre las variables tratadas en el capítulo anterior tiene un enfoque cualitativo, es decir que, se realiza un análisis a partir de datos o información por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas, el mismo ayuda a arrojar resultados claros y precisos en cuanto a la investigación. Dicho esto, antes se obtienen resultados mediante análisis estadísticos y recolección de datos para tener una idea clara y veraz sobre la situación actual y la correlación que existe entre el clima laboral y el servicio al cliente.

Por otra parte, el diseño de este proyecto es no experimental transaccional, el investigador no participa directamente dentro de la investigación, más bien, se enfoca en los escenarios que ocurren, la misma se caracteriza por tener un aspecto cuantitativo, igualmente, los datos se recogen en un determinado lapso de tiempo, es por eso, que se obtiene la información en una sola aplicación del cuestionario, tanto de clima laboral como de servicio al cliente, y por último, los resultados se analizan y examinan midiendo la correlación entre las dos variables, ya planteadas en la población.

Además, el alcance de este proyecto es descriptivo-explicativo, el primero que se menciona, describe sobre el tema que se va a tratar, sin embargo, el segundo pretende encontrar las diferentes causas de un problema, por medio de los mismos, se pretende conocer el impacto que puede llegar a tener las dos variables en cuanto al sector empresarial, de igual manera, ayuda a tener una comprensión más clara y útil sobre el tema a desarrollar, de esta manera, el mismo trata de identificar desafíos o retos y poder resolverlos de la mejor manera, destacar oportunidades, y saber cómo sobrellevar las amenazas para poder implementar diferentes estrategias, para que, las mismas se puedan convertir en oportunidades viables y seguras para la empresa.

El diseño de las encuestas fue descriptivo, permitiendo recoger información tanto cuantitativa como cualitativa. Las preguntas de opción múltiple y escalas de valoración proporcionaron datos cuantitativos sobre la percepción y satisfacción de los encuestados, mientras que las preguntas abiertas permitieron recolectar comentarios detallados y sugerencias. Las encuestas fueron distribuidas de

manera presencial y anónima para garantizar la veracidad y confidencialidad de las respuestas, contribuyendo a obtener una visión integral y precisa del clima laboral y la calidad del servicio en Nicol's Peluquería.

### **2.3. Diagnóstico de la situación actual de Nicol's Peluquería**

La investigación se realiza en Nicol's Peluquería, ubicada en Ambato y con 24 años de trayectoria en el mercado. La peluquería ofrece una variedad de servicios, incluyendo cortes de cabello, tratamientos, peinados, depilaciones y tintes, adaptándose a las últimas tendencias para satisfacer las necesidades de sus clientes. Destaca por el uso de productos de alta calidad y una gestión eficiente del tiempo, esencial para el servicio personalizado que brinda.

Nicol's se enfoca en resaltar la experiencia del cliente y en promociones relacionadas con nuevas tendencias y estilos. La misión de la empresa es generar preferencia y satisfacción del cliente a través de productos y servicios de calidad. Su visión para 2030 es convertirse en la compañía líder en belleza, tratamientos y SPA. Los valores de Nicol's incluyen calidad, mejora continua, confianza y respeto mutuo, comunicación efectiva, desarrollo humano y conservación del medio ambiente.

Para proceder a la obtención de datos dentro de la empresa, se aplica cuestionarios destinados a los colaboradores de cada sucursal y clientes del establecimiento en general. Los dos cuestionarios están conformados por diez preguntas mixtas, es decir, que están compuestas por preguntas abiertas, cerradas, opción múltiple y también escala de Likert; es importante destacar que las mismas son fundamentales para aplicar estrategias viables, igualmente, contienen las cinco dimensiones principales del clima laboral, que son las siguientes: condiciones de trabajo, competencia, comunicación, liderazgo y motivación.

Por otro lado, el cuestionario de atención al cliente se deriva por ocho dimensiones importantes sobre el mismo, que son: comunicación, empatía, elementos tangibles, transparencia, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y expectativa.

Posteriormente, se procede a la aplicación de las encuestas hacia los colaboradores, se toma en cuenta a todos los empleados de la empresa, se enfoca en el ámbito laboral, dicho esto, a continuación, se da un análisis general de los resultados. Dado lo explicado con anterioridad, según los resultados que se obtienen mediante las encuestas hacia los colaboradores, se puede notar diferentes puntos de vista en cuanto a cada pregunta planteada.

Tabla 1. Antigüedad en Nicol's.

	Frecuencia	Porcentaje
0-12 meses	9	0,75
1 año o más	3	0,25
Total	12	1%

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Estos datos son relevantes dentro de la empresa, porque ayuda a saber cuan nuevo es su personal y si ya se acostumbra al ritmo de trabajo, igualmente, su relación y comunicación con sus compañeras de trabajo para que exista un ambiente positivo.

Por otro lado, es muy importante conocer la relación laboral de nuestros trabajadores con sus compañeros de trabajo, es por ello, que es indispensable saber cómo piensa el colaborados y si su área de trabajo es positiva, a continuación, se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 2. Ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
1. Muy negativo	0	0
2. Negativo	0	0
3. Neutral	2	0,17
4. Positivo	6	0,5
5. Muy positivo	4	0,33
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

A pesar, que alrededor de un 17% cree que el ambiente de trabajo es neutral, es decir, que no se siente totalmente bien en su área de trabajo, sin embargo, el 50% piensa que el ambiente laboral es positivo y se siente bien realizando sus actividades.

Posteriormente, se procede con el tema del ambiente de trabajo, el sentirse valorado o reconocido, puede destacar a los mejores colaboradores dentro de la empresa, teniendo nuevas preferencias de los consumidores hacia los colaboradores, a continuación, la siguiente tabla.

Tabla 3. Valorado y reconocido

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	1
No	0	0
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Mediante esta pregunta, se puede identificar que los colaboradores se sienten valorados si reconocidos, piensan que son una pieza fundamental dentro de la empresa, por la satisfacción de los clientes, igualmente, porque cada integrante de Nicol's tiene su diferente labor.

En el ámbito de compañerismo, es importante tener una buena relación y comunicación entre ellos, a continuación, los resultados de la pregunta cuatro.

Tabla 4. Apoyo

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	0,83
No	0	0,00
A veces	2	0,17
Total	12	1,00

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Mediante los resultados de esta pregunta, se puede identificar un leve inconformismo, el 17% ha reiterado que su respuesta es “a veces”, esto se debe a ausencia de compañerismo y trabajo en equipo, igualmente, existe la enviada profesional y esto hace que las personas no puedan crecer laboralmente, pero no hay que dejar de lado que el 83% han mencionado que siento un total apoyo hacia ellos.

En secuencia de brindar buenas oportunidades de crecimiento profesional a las personas que conforman Nicol's, se ha pensado en la quinta pregunta.

Tabla 5. Oportunidades de crecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	0,83
No	0	0,00
No estoy seguro	2	0,17
Total	12	1,00

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Los resultados arrojan que el 83% de los colaboradores están de acuerdo que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, por otro lado, está el 17% que muestra su postura que no está segura, siente que no son suficientes las oportunidades de atender al cliente y en cuanto a una especialidad específica.

Siendo la comunicación una parte indispensable en Nicol's, se constituye la pregunta número seis, a continuación, los resultados obtenidos.

Tabla 6. Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Abierta y efectiva	12	1
Pobre o limitada	0	0
No se comunica	0	0
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Se determina que el 100% de participantes encuestados, piensan y se enfocan que en Nicol's peluquería predomina la comunicación abierta y efectiva, esto es esencial, aumenta la productividad, crea una cultura corporativa y puede reducir conflictos entre compañeros de trabajo.

Se debe tomar en cuenta, los conflictos y tensiones que se producen dentro del área de trabajo y saber cómo sobrellevarlos o evitarlos, a continuación, las respuestas arrojadas de la pregunta siete.

Tabla 7. Conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	0,08
No	4	0,33
A veces	7	0,58
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

En resumen de esta pregunta, significa que el 58% menciona reiteradamente que su respuesta es A veces, es decir, que existe desacuerdos con compañeros e incluso con clientes del establecimiento, de igual forma, existe falta de compañerismo, o sea, falta de trabajo en equipo y cuidar el entorno, igualmente, existe diferencias de opiniones dentro del ámbito laboral, sin embargo, mencionan que con comunicación, pueden crear un dialogo entre compañeras o parte de directores in línea se puede mejorar la situación. Por otro lado, el 33% de la población, dice que no existe ningún problema dentro de Nicol's y que el área de trabajo es satisfactoria sin ningún problema.

Es una pieza fundamental sentirse cómodo dentro de la empresa, especialmente en el área de trabajo, ahí nos desenvolvemos y desarrollamos nuevas destrezas, es por eso, que se menciona este factor dentro de la pregunta ocho.

Tabla 8. Bienestar

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	0,92
No	0	0,00
A veces	1	0,08
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Mediante los resultados de la pregunta en cuestión, arrojan un resultado que el 92% de colaboradores se siente cómodo en su área de trabajo o con sus compañeros, mencionan que se sienten en confianza para expresar sus ideas, que si existe una buena comunicación puede mejorar la situación de incertidumbre, igualmente, dicen que con opiniones se pueden plantear un mejor ambiente laboral, también mencionan que las personas que trabajan en equipo y son receptivas, por otro lado el 8%, dice que no les gusta escuchar o no están abiertas a escuchar nuevas ideas u opiniones.

Es importante resaltar que para los colaboradores es muy importante el tema de las motivaciones y más aún cuando se trata de monetizar, es por eso, que se plantea la pregunta número nueve, a continuación, las respuestas de la misma.

Tabla 9. Salario

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	0,92
No	1	0,08
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

En definitiva, los resultados de esta pregunta muestran si es que los colaboradores están de acuerdo con su salario dentro de Nicol's, es por ello, que el 92% de trabajadores mencionan que se sienten bien con su salario y que es justo para sus labores, sin embargo, el 8% menciona que no está de más un aumento y que se tome en cuenta feriados y horas extras.

Por último, en cuestión de mejora dentro de la peluquería, se ha planteado la pregunta número diez, para dar a conocer las sugerencias del personal y como poder solventarlas o solucionarlas, a continuación, los resultados.

Tabla 10. Mejora

	Frecuencia	Porcentaje
Uniformes	4	0,33
Charlas	5	0,42
Otro	3	0,25
Total	12	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Mediante, las respuestas que se obtienen, se destacan, que el 42% sugiere que Nicol's peluquería necesita renovar sus uniformes, son los principales de la apariencia de la institución, y de igual forma, es necesario realizar charlas para mejorar la motivación y trabajo en equipo. Por consiguiente, se precede a la aplicación de las encuestas hacia los clientes, se toma en cuenta a todos los consumidores de la empresa, se enfoca en la atención al cliente, dicho esto, a continuación, se da un análisis general de los resultados.

Dado lo explicado con anterioridad, según los resultados que se obtienen mediante las encuestas hacia los clientes, se puede notar diferentes puntos de vista en cuanto a cada pregunta planteada. Para seguir una estructura ordenada y saber más sobre los clientes de Nicol's Peluquería, se plantea la pregunta sobre la información demográfica de los mismos.

Tabla 11. Información demográfica

	Frecuencia	Porcentaje
18-26	7	0,35
27-35	13	0,65
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Las respuestas de esta pregunta ayudan a saber a qué grupo demográfico se enfoca Nicol's y a cuál se debe poner énfasis para obtener esa población y más

aún las personas adolescentes, las mismas tratar de hacer publicidad por el boca a boca o incluso por medio de redes sociales. De acuerdo con el cuestionario del clima laboral, se plantea la pregunta número dos, sobre la frecuencia que visita a Nicol's Peluquería por medio de los clientes.

Tabla 12. Frecuencia visita a Nicol's

	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	9	0,45
Ocasionalmente	7	0,35
Primera vez	4	0,20
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Se determina, que el 45% de la población visita frecuentemente las instalaciones del lugar, sin embargo, el 20% lo hace por primera vez, esto se convierte en una oportunidad, Nicol's puede potencializar sus habilidades de asesoramiento y de seguridad a los clientes para convertirlos en clientes potenciales del establecimiento, asegurando así una clientela fiel.

Tabla 13. Medios de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Recomendaciones de un amigo/familiar	8	0,4
Redes Sociales	6	0,3
Publicidad en línea	4	0,20
Carteles en la zona	0	0
Otro	2	0,10
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Las respuestas que arroja esta pregunta ayudan a determinar cómo se da a conocer la marca Nicol's Peluquería y los servicios que dispone, es así que, el 40% menciona que visita el establecimiento por recomendaciones de amigos o familiares que ya lo han visitado, mientras que, solamente el 30% y 20% personas ven la marca

por medio de redes sociales. Por consiguiente, la pregunta cuatro hace referencia al servicio que brinda Nicol's y como los clientes lo ven desde su perspectiva.

Tabla 14. Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Corte de cabello	7	0,35
Coloración de cabello	4	0,2
Peinado	5	0,25
Tratamiento Capilar	1	0,05
Otro	3	0,15
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Da a conocer, que el 35% de la población, prefiere ir a Nicol's Peluquería por un corte de cabello, más no por realizarse una decoloración, el mismo solo es aceptado un 25% de la población en total, igualmente, el 5% desea un tratamiento capilar para fortalecer su cabello o incluso para realizar un asesoramiento de imagen o cambio de *look*. Posteriormente, la pregunta cinco habla de cómo el cliente se siente en mediante se le realiza el servicio, a continuación, se detallan los resultados de la misma.

Tabla 15. Satisfacción con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
1. Muy insatisfecho	0	0
2. Insatisfecho	0	0
3. Neutral	4	0,20
4. Satisfecho	6	0,3
5. Muy insatisfecho	10	0,50
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Por medio de los resultados, se identifica que el 50% se siente muy satisfecho al respecto cuando le realizan un servicio, sin embargo, se debe poner más atención en el 20%, los mismos se sienten neutral, es decir no sienten que exista una nueva experiencia visitando Nicol's.

Por otro lado, la pregunta seis hace referencia a la actitud y educación de los colaboradores frente a sus clientes, a continuación, se puede observar los siguientes resultados.

Tabla 16. Atención del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	0,35
No	5	0,25
No estoy seguro	8	0,4
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Concretizando, el 35% menciona que el personal de Nicol's es amable, capacitado y atento al momento de brindarles su servicio, mientras que, el 25% hace énfasis en que el personal no ha tenido buenas actitudes y ha prestado un buen servicio.

En otro caso, la siguiente pregunta da a conocer sobre la eficiencia y eficacia de los colaboradores de Nicol's Peluquería, a continuación, se presentan los siguientes resultados de la pregunta.

Tabla 17. Tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	0,6
No	3	0,15
No estoy seguro	5	0,25
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Mediante los resultados que se obtuvieron, existe un 60% mencionando el Sí, esto quiere decir que, si existe eficiencia y eficacia por parte de los colaboradores del establecimiento, sin embargo, un 15% no se siente satisfecho con el tiempo de espera, y por último, un 25% no está seguro si el personal fue eficiente durante sus actividades.

Por consiguiente, la siguiente pregunta hace referencia al aspecto de calidad, busca una respuesta respecto a los productos utilizados en Nicol's Peluquería, a continuación, los resultados obtenidos de la misma.

Tabla 18. Calidad de producto

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	0,45
Buena	7	0,35
Aceptable	3	0,15
Regular	1	0,05
Mala	0	0,00
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Específicamente, el 45% de la población seleccionada menciona que el producto es excelente y tiene buenas referencias, en Nicol's Peluquería trabajan con diferentes tipos de marcas italianas, las mismas que son conocidas a nivel mundial, como: Inebrya, Tec Italy, Alterego y por último una marca orgánica que es Every Green.

La siguiente pregunta está enfocada en los conocimientos de los colaboradores, es decir, si es que, si están capacitados para brindar un correcto asesoramiento a sus clientes, a continuación, los resultados de la misma.

Tabla 19. Asesoramiento

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	0,7
No	1	0,05
No estoy seguro	5	0,25
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Notablemente, se ha identificado que un 70% de las personas encuestadas han dicho, que sienten que el personal de Nicol's se encuentra capacitado y con buenos

conocimientos para recomendar un excelente asesoramiento a sus clientes sobre nuevas técnicas o tendencias.

La siguiente pregunta hace referencia sobre alguna experiencia que haya tenido el cliente dentro del establecimiento, a continuación, se presentan las diferentes respuestas que se han obtenido.

Tabla 20. Desacuerdo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	0,25
No	15	0,75
No estoy seguro	0	0
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Como resultado de la pregunta, el 75% menciona que su respuesta es No, es decir que, los clientes no han tenido una mala experiencia con los colaboradores, dentro de Nicolás Peluquería, pero no se debe dejar de lado, que el 25% mencionan que Sí, es decir, manifiestan que existen falencias durante su visita.

La siguiente pregunta, hace referencia a la mejora que se puede aplicar en Nicolás Peluquería, a continuación, se presentan las diferentes respuestas de la misma.

Tabla 21. Opinión

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	0,60
No	8	0,40
No estoy seguro	0	0
Total	20	1

Elaboración propia a partir de los documentos obtenidos por la empresa

Evidentemente, el 70% de la población menciona que debe implementar algunas mejoras dentro de Nicolás, especialmente, en el área del talento humano, es decir que las personas que trabajan ahí deben ser más proactivos y eficiente, pero sin dejar de lado, el respeto con el que se debe tratar al cliente.

### **CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo, mediante los resultados obtenidos, se propone estrategias para la mejora de la empresa, con el objetivo de implementar estrategias viables y reales entre el clima laboral y la atención al cliente en Nicol's peluquería. Por consiguiente, se realiza un análisis sobre los componentes que conforma el clima laboral y la atención al cliente.

#### **3.1. Diseñar estrategias para la mejora de clima laboral y atención al cliente en Nicol's Peluquería**

Nicol's peluquería tiene muchas falencias sobre clima laboral y por ende también en la atención al cliente, esto hace, que las empresas deben pensar más en sus clientes que en el área económica, se debe tomar en cuenta la repercusión que se da en el futuro, es por ello, que se plantea diseñar estrategias viables para la empresa, para la mejora del clima laboral y la atención al cliente dentro de la misma.

Se toma en consideración, los resultados de las encuestas aplicadas al personal y clientes de Nicol's peluquería, es importante recalcar que el diagnóstico que se obtiene en la empresa no es el positivo, es por ello, que se pretende proponer estrategias para la mejora de la empresa.

Por otro lado, se destacan los elementos negativos que se lograron adquirir por medio de la investigación, los mismos, son los siguientes: comunicación, trabajo en equipo, identidad, manejo de conflictos y motivación.

De igual forma, es importante enfocarse en los aspectos negativos de la atención al cliente, los resultados de la investigación se centran en algunos elementos que constituyen la misma, los siguientes son: empatía, tiempo de respuesta rápido, asesoramiento, sentido de pertenencia y liderazgo.

**Tabla 22.** Propuesta de estrategias del clima laboral para Nicol's Peluquería

<b>Factores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Control</b>
Comunicación	Implementar reuniones regulares. Implementar comunicación interna.	Conseguir un entorno más comunicativo más fácilmente y tratar de promover la honestidad dentro de la empresa.	Departamento de talento humano.	Comunicación verbal Materiales didácticos	Semestral
Trabajo en equipo	Crear sesiones de formación de trabajo en equipo. Proponer sesiones de colaboración creativa	Crear un vínculo positivo con todos los colaboradores para tener resultados buenos dentro de sus áreas de trabajo.	Departamento de administrativa y talento humano.	Económicos y recursos varios.	Semestral
Salario	Programa de reconocimientos y recompensas. Revisión y ajuste salarial	Garantizar un ambiente de trabajo motivador y así lograr una retención de talento y aumentar la productividad para la empresa.	Departamento de talento humano.	Material didáctico.	Mensual
Manejo de conflictos	Poner en conocimiento de los trabajadores sobre el reglamento interno de la empresa. Proponer una política de comunicación abierta.	Crear un ambiente positivo y de aceptación de ideas por parte de directivos y colaboradores, para que, los mismo estén familiarizados con las normas internas de la empresa.	Gerencia. Departamento de talento humano.	Código de Ética Comunicación	Mensual
Motivación	Implementar un sistema nuevo de motivación para los colaboradores de Nicol's Peluquería. Desarrollo profesional.	Promover al reconocimiento de los colaboradores estrella del mes y al mismo tiempo motivar al crecimiento profesional.	Gerencia. Departamento de talento humano.	Económicos Material tecnológico y didáctico.	Mensual

Fuente: elaboración propia a partir de los documentos obtenidos de la empresa

**Tabla 23.** Propuesta de estrategias de atención al cliente para Nicol's Peluquería

<b>Factores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Control</b>
Atención del personal hacia los clientes	Aplicar un programa de experiencia en Nicol's peluquería. Comunicación multicanal.	Crear un ambiente pragmático para que todos los colaboradores sean uno y ayuden al crecimiento de la empresa.	Departamento de talento humano	Charlas Talento Humano	Semanal
Tiempo de respuesta	Tratar de ser rápido y ágil al realizar las actividades que conllevan dentro del área de trabajo. Implementar reservas en línea.	Ser eficiente y eficaz en el área de sus actividades.	Departamento de talento humano. Departamento de gerencia.	Charlas	Semanal
Asesoramiento	<i>Mentoring</i> Programa de capacitación continua.	Crear una cultura organizativa para el crecimiento individual y de Nicol's peluquería.	Departamento de talento humano. Charlas sobre nuevos conocimientos.	Cursos Económicos Gerencia Talento humano	Semestral
Mejora	Fidelización y recompensas Retroalimentación	Fortalecer la lealtad de los clientes, recopilando la opinión de los mismos ayudando a la mejora continua de Nicol's.	Departamento de talento humano.	Charlas Talento humano	Trimestre
Liderazgo	Comunicación colaborativa Líderes internos	Desarrollar el liderazgo dentro de Nicol's para que exista una excelencia en el servicio al cliente.	Departamento de talento humano. Dirección.	Gerencia Talento humano	Mensual

Fuente: elaboración propia a partir de los documentos obtenidos de la empresa

Como se puede observar, en la figura 1 y figura 2, se encuentra conformado por cinco estrategias que se adaptan a las diferentes situaciones que se presentan dentro de Nicol's Peluquería, igualmente, para un mejor entendimiento sobre los elementos sobre lo que se desarrollaron las estrategias del clima laboral y la atención al cliente, se recuerda que en el epígrafe 1.2, se encuentra las explicaciones de cada elemento que conforma el mismo.

### **3.2. Componentes de estrategias que mejoran el clima laboral y atención al cliente en Nicol's Peluquería**

Se concuerda que el clima laboral es un ente primordial dentro de cualquier empresa, sin embargo, se ha seleccionado cinco elementos en donde se ha identificado falencias dentro de Nicol's peluquería, llevando a cabo el cumplimiento del tercer objetivo, a continuación, se presentan los siguientes aspectos:

- **Comunicación:** se considera que este aspecto es esencial dentro de un entorno, es así, que se crea una ventaja competitiva en Nicol's Peluquería al ser uno de los pioneros en realizar una investigación sobre este tema, es por ello, que se incita a una comunicación efectiva entre los colaboradores, directivos y clientes del establecimiento, de igual manera, crear un *team building* que ayuda fortalecer el compañerismo y a crear vínculos fuertes mediante actividades en equipo y mejorar eficiencia y eficacia, asimismo, crear reuniones para debatir algunos temas que se hayan suscitado dentro del establecimiento.
- **Trabajo en equipo:** como se ha mencionado anteriormente, el trabajo en equipo puede ser un ente primordial para un ambiente positivo dentro de la empresa, se puede señalar, que el mismo puede conllevar aspectos fundamentales, como: delegar responsabilidades en las actividades de cada colaborador, liderazgo, evitar conflictos, de igual forma, implementar sesiones para crear un conversatorio sobre opiniones, nuevos retos que se puede enfrentar la empresa, nuevas tendencias y en la innovación de servicios hacia sus clientes.

- **Salario:** como se sabe, el salario es una parte de la motivación y satisfacción de las personas que conforman una empresa y por ende el mismo, hace que se destaque el comportamiento y servicio de empleados, es por eso, que la empresa puede brindar diferentes bonificaciones, como: premios en efectivos o beneficios adicionales sobre ventas de productos. De igual forma, se debe realizar revisiones salariales, que estén de acuerdo a las actividades que los mismo cumplan dentro de la empresa, además, se puede tener una conversación sobre cómo se basan los aumentos salariales, se debe al desempeño en su área, antigüedad o incluso su carga laboral.
- **Manejo de conflictos:** es un aspecto muy visible dentro de las empresas, es por eso que, se ha pensado en crear una comunicación abierta como brindar un buzón de sugerencias solo para colaboradores para tomar en cuenta temas a discutir y de igual forma, crear un ambiente tranquilo, en donde se puedan expresar libremente sobre algunos conflictos de una manera proactiva, al mismo tiempo, se puede crear un manual interno para brindar herramientas precisas para entender y resolver conflictos de una manera fructífera.
- **Motivación:** se puede identificar como un aspecto primordial para empleados de Nicolás, sin embargo no se ha logrado obtener una buena satisfacción, es por eso, que se ha pensado en recompensas y reconocimientos como: crear un muro de reconocimientos, premios individuales y grupales y premios tangibles e intangibles, por otro lado, se debe trabajar en capacitaciones o talleres en el área en la cual se desempeñan y así dar a conocer, que invertir en el talento humano de la empresa puede ser una motivación para el personal.

Sin duda alguna la atención al cliente es primordial dentro de una empresa, está conformada por aspectos, los mismos, que están plasmados en el capítulo I, pero se detalla a cada uno de los aspectos en los que se ha encontrado dificultades para que exista una buena atención al cliente, a continuación, se presentan los siguientes:

- Atención del personal hacia el cliente: es propicio tener claro que es un tema muy importante, tiene una relación directa con el cliente y la empresa, por lo tanto, se propone implementar un plan sobre la experiencia del cliente, como: realizar un seguimiento post-servicio, llamadas telefónicas para ofrecer nuevos servicios y productos y así poder crear un ambiente de fidelización del cliente.
- Tiempo de respuesta: naturalmente se sabe, que las personas son muy impacientes, es por ello que la empresa debe tratar de ser eficiente y eficaz en los servicios que brinda a sus clientes, por ende, se piensa que por medio de redes sociales es más conveniente brindar recordatorios de citas o citas de prima vez de manera rápida, hoy en día el mundo está más globalizado y la mayoría de personas buscan servicios en redes sociales, de la misma forma, se debe implementar un sistema de contestación clara y rápida para que la empresa satisfaga las dudas o inquietudes de los clientes sobre algún servicio o venta.
- Asesoramiento: ser capacitados constantemente es un valor agregado en la vida profesional de cada persona e igualmente para la empresa que presta sus servicios, es por ello, que se propone capacitaciones continuas en el área en el cual se desempeña o diferentes áreas, ayuda al fortalecimiento de habilidades de cada colaborador, además, se puede realizar cursos teóricos-prácticos con el programa de *mentoring*, ayuda para aportar de una manera positiva en el asesoramiento de los clientes y promueve el crecimiento de todo el talento humano de la empresa.
- Mejora: se debe tomar en cuenta que la mejora continua de cada proceso o incluso de una empresa es de vital importancia, porque ayuda a ser más eficiente y por ende tener un mejor rendimiento dentro del mercado, la estrategia que se piensa implementar, es la fidelización de los clientes hacia la empresa, es decir, que se debe poner más atención sobre las etapas de interacción del cliente, igualmente, implementar tarjetas de fidelización,

descuentos exclusivos y aniversarios de clientes, de igual forma, trabajar en la puntualidad de los colaboradores y brindar una gestión afectiva del tiempo.

- Liderazgo: este aspecto es un pilar fundamental dentro de la empresa, porque ayuda a delegar las actividades que debe realizar cada miembro de la empresa, es por ello, que se piensa sobre el programa de liderazgo, es decir, que se desarrolla mediante el liderazgo y función de cada persona, se debe capacitar sobre las actividades que van a desempeñar los colaboradores de nuevo ingreso y dar obligaciones a cada persona que conforma Nicolás para que desarrollen bien sus actividades y la empresa fomente el crecimiento y la toma de decisiones por medio de cada colaborador.

## CONCLUSIONES

- Mediante la investigación se concuerda con el primer epígrafe de la misma, se investiga, identifica y desarrolla los antecedentes, evoluciones y cambios sobre el clima laboral y la atención al cliente, tienen un desenvolvimiento esencial para un marco teórico, de igual forma, ayuda a conocer de manera más profunda la influencia del ambiente de trabajo de los colaboradores dentro de una empresa, asimismo, indagar de manera profunda sobre la atención al cliente, ha llegado a la conclusión que se debe cuidar las relaciones entre cliente-empresa.
- Por consiguiente, de acuerdo con el segundo epígrafe de la investigación, el mismo da a conocer *insights* dentro de Nicol´s Peluquería, es por ello, que ahora se conoce la situación real de la empresa y el comportamiento de los colaboradores dentro de la misma, es así, que la buena atención al cliente es algo fundamental y ha permitido conocer los puntos amenazantes y débiles que tiene Nicol´s, es por eso, que se crea diferentes estrategias para evitar que existan contratiempos y saber manejar los problemas con calma, se puede implementar ajustes inmediatos.
- Mediante el ultimo epígrafe, se puede llegar a la conclusión que Nicol´s Peluquería, ahora ofrece una visión clara sobre las dinámicas laborales y las expectativas de los clientes que la visitan, para así, crear y diseñar estrategias reales mediante un fundamento sólido, teniendo en cuenta diferentes aspectos como los que conforman el clima laboral y la atención al cliente y también adaptarse a las demandas del mercado, nuevas tendencias y tener consideración las necesidades de todas las personas que conforman Nicol´s y sobre todo clientes del establecimiento.
- Para concluir, esta investigación y análisis continuo orienta al diseño e implementación de estrategias que no solo se centren en la optimización del clima laboral, más bien, a crear una mejora continua en la atención al cliente de la empresa Nicol´s Peluquería.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda, que en el futuro Nicol's Peluquería introduzca diferentes herramientas para destacar el desempeño de cada colaborador y que lo apoyen, los mismos, crean vínculos de fortalecimiento de amistad e incentivan al sentido de pertenencia y motivación, esto hace que el colaborador se sienta realmente parte de la empresa y de todo de sí; y para recompensar su esfuerzo se piensa en implementar diferentes recompensas como las bonificaciones, más cursos sobre conocimientos de las últimas tendencias y desarrollo personal.
- Se aconseja, que se realice diferentes charlas a los colaboradores sobre el clima laboral, el mismo no practica la comunicación afectiva y es individualista, las charlas deben enfocarse en diversos aspectos como teóricos del clima laboral y atención al cliente para que asegure clientes satisfechos y mejore la reputación de la peluquería, igualmente, se asesora que invertir en el talento humano del establecimiento sobre el trato y amabilidad puede generar expectativas muy altas sobre la peluquería.
- Se sugiere, implementar y fomentar la comunicación abierta y transparente, como ya había mencionado anteriormente, crear fuentes confiables para que expresen sugerencias, inconvenientes, puntos de vista o incluso preocupaciones sobre el clima laboral o atención al cliente, de igual forma, la retroalimentación es importante porque crea ideas increíbles para la mejora del ambiente laboral, sin embargo, se debe tomar en cuenta que no puede realizarse constantemente, se vuelve cansona y no crea ningún vínculo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adams, M. (2021). *Effective Communication in the Workplace: A Practical Guide to Improving Your Communication*. . Independently Published.
- Arango, B., & Mendoza, M. (2022). *Aplicación del modelo de planeación estratégica en la mipyme Álvaro peluquería*. Espinal, Colima, México.
- Arteaga, F. (2019 de 06 de 03). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Obtenido de Cuadernos Latinoamericanos de Administración: <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2020). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W.W. Norton & Company.
- Bueno, A. (17 de Enero de 2019). *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral, estrategias de recuperación, perfeccionismo y desempeño laboral en peluquerías de Bogotá*. Bogotá, Colombia.
- Castro, J. C., & Jenny López. (Febrero de 2021). *La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras*. Ambato, Tungurahua, Ecaudor.
- CEOLEVEL. (15 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed.)*. . McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz, N. (2021). *Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957724>

Davis, M ; Zeithaml, V; Johnston, R . (1983; 1996; 2008 ). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach; The behavioral consequences of service quality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126.

Enríquez. (2021). Empresas líderes en clima laboral en Ecuador. *Revista Líderes*.

García, M., & López, J. (2020). Modern Perspectives on Organizational Climate: Analyzing the Dimensions of Litwin and Stringer. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 245-258.

Godoy. (2022). Modelo de Likert.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing.

Kim, Y., & Clark, D. (2020). Contemporary Analysis of Schneider and Bartlett's Organizational Climate Dimensions. *Journal of Business and Psychology*, 35(3), 354-370.

Lewin, K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates." . *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-301.

Lewin, K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates." . *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-301.

Lewin, K. (1939). *Teoría de campo y experimentación en psicología social: conceptos y métodos*. Prensa de la Universidad de Chicago.

Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J., & Terán , H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras.

Moreno, I. (s.f.). Relaciones interpersonales en el clima laboral . Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-77192018000100013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013)

Nguyen, T., & Brown, L. (2020). Evaluating Organizational Climate with Koys and DeCotiis: New Approaches in the 21st Century. . Management Research Review, 33(5), 620-634.

Pazmiño, A. (2019). LA DIFERENCIA ENTRE EL PLAN DE NEGOCIOS Y EL MODELO DE NEGOCIOS. Obtenido de BOLD: <https://bold.com.ec/plan-de-negocios/#:~:text=La%20diferencia%20real%20entre%20ambos,y%20el%20modelo%20de%20negocios.>

Peters, A., & Dubois, L. (2021). Remote Work Revolution. Succeeding from Anywhere. Harper Business.

Porter, L. (1968). Managerial Attitudes and Performance. la Universidad de California.

R Hackman ; G Oldham . (1980).

Rangan, V., Chase, L., & Karim, S. (2020). The Sustainable Business Handbook: A Guide to Becoming More Innovative, Resilient, and Successful. Harvard Business Review Press.

Ruíz, E. (24 de 05 de 2022). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles . Obtenido de <https://oatd.org/oatd/record?record=handle%3A11354%2F2912>

Schein, E. (1990). Organizational Culture and Leadership. Jossey-bass.

Schein, E. (2010). Organizational Culture and Leadership. San Francisco. San Francisco: Jossey-Bass.

- Singh, P., & Williams, K. (2020). Adapting Halpin and Croft's Organizational Climate Scale for Modern Educational Environments. *Educational Management Administration & Leadership*, 48(6), 975-991.
- Smith, J., & Brown, T. (2022). *Workplace Wellbeing: How to Build Psychologically Healthy Workplaces*. . Routledge.
- Taylor, J., & Cunningham, R. (2021). *Flex: The New Playbook for Managing Across Differences*. . Hachette Books.
- Thomas, D., & Ely, R. (2020). *Making Diversity Work: 3 Keys to Address Inequity, Improve Employee Morale, and Transform Your Business*. Harvard Business Review Press.
- Thompson, A., & Martinez, R. (2020). Revisiting Likert's Organizational Climate Scale: Contemporary Applications and Insights. *International Journal of Human Resource Management*, 28(4), 512-529.
- Valera. (2013). *Modelos de Schein*.
- Vizuite, M., & Carvajal, A. (Julio de 2022). *Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones "D'MISHEL'S" de la ciudad de Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

## ANEXOS



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Encuesta de Clima Laboral, dirigida a colaboradores de Nicol's Peluquería. Estimado(a), la aplicación de estas encuestas forma parte del proyecto de titulación, es decir, que es con fines académicos, y tiene como objetivo diseñar estrategias para la mejora del clima laboral y la atención al cliente en la empresa Nicol's Peluquería.

### Cuestionario

1. **Antigüedad en la peluquería:** \_\_\_\_\_
  
2. **¿En general, cómo calificaría el ambiente de trabajo en nuestra peluquería? (Escala de 1 al 5)**

<input type="checkbox"/>	1 (Muy negativo)
<input type="checkbox"/>	2 (Negativo)
<input type="checkbox"/>	3 (Neutral)
<input type="checkbox"/>	4 (Positivo)
<input type="checkbox"/>	5 (Muy positivo)
  
3. **¿Se siente valorado(a) y reconocido(a) por su trabajo en la peluquería? (Sí / No / A veces, argumente)**


---
  
4. **¿Recibe el apoyo necesario de sus compañeros de trabajo y supervisores? (Sí / No / A veces). Argumente su respuesta.**


---
  
5. **¿Siente que se le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la peluquería? (Sí / No / No estoy seguro). Argumente su respuesta.**


---
  
6. **¿Cómo describiría la comunicación en el lugar de trabajo? (Seleccione una opción)**

<input type="checkbox"/>	Abierta y efectiva
<input type="checkbox"/>	Pobre o limitada
<input type="checkbox"/>	No se comunica
  
7. **¿Existen conflictos o tensiones entre los empleados? (Sí / No / A veces)**


---

**8. ¿Se siente cómodo(a) expresando sus ideas y preocupaciones en el entorno laboral? (Sí / No / A veces)**

---

**9. ¿Cree que su salario está de acuerdo a las labores que realiza en Nicol's?**

---

**10. ¿Qué sugerencias o comentarios tiene que mejorar el clima laboral en la peluquería?**

---

---

Gracias por participar en nuestra encuesta. Sus respuestas son esenciales para ayudarnos a crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo en nuestra peluquería.



Encuesta de Atención al cliente, dirigida a colaboradores de Nicol's Peluquería. Estimado(a), la aplicación de estas encuestas forma parte del proyecto de titulación, es decir, que es con fines académicos, y tiene como objetivo diseñar estrategias para la mejora del clima laboral y la atención al cliente en la empresa Nicol's Peluquería.

### Cuestionario

**1. Información Demográfica:**

Edad: \_\_\_\_\_

Genero: \_\_\_\_\_

**2. ¿Con que frecuencia visita nuestra peluquería? (Frecuentemente / Ocasionalmente / Primera vez)**

---

**3. ¿Cómo se enteró de nuestra peluquería (Seleccione una o más opciones)**

- Recomendación de un amigo/familiar
- Redes Sociales
- Publicidad en línea
- Carteles en zona
- Otro (Por favor especifique): \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a nuestra peluquería? (Seleccione una opción)**

- Corte de cabello
- Decoloración de cabello
- Peinado
- Tratamiento capilar
- Otro (Por favor especifique): \_\_\_\_\_

**5. En una escala de 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho(a) estuvo con el servicio que recibió?**

- 1 (Muy insatisfecho)
- 2 (Insatisfecho)
- 3 (Neutral)
- 4 (Satisfecho)
- 5 (Muy satisfecho)

**6. ¿El personal de la peluquería fue amable y atento? (Sí / No / No estoy seguro)**

---



---

7. **¿El tiempo de espera antes de ser atendido fue aceptable? (Sí / No / No estoy seguro)**

---

8. **¿Cómo calificarías la calidad de los productos utilizados en su servicio? (Seleccione una opción)**

- |                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Excelente |
| <input type="checkbox"/> | Buena     |
| <input type="checkbox"/> | Aceptable |
| <input type="checkbox"/> | Regular   |
| <input type="checkbox"/> | Mala      |

9. **¿Recibió asesoramiento o recomendaciones por parte de su estilista? (o Sí / No / No estoy seguro)**

---

10. **¿Experimentó algún problema o descontento durante su visita? (Por favor, describa brevemente).**

---

11. **¿Hay algo en particular que le gustaría que mejoráramos o cualquier otro comentario que desee compartir?**

---

---

---

Gracias por completar nuestras encuestas. Apreciamos su retroalimentación y utilizaremos sus respuestas para brindar un mejor servicio en el futuro.