



**EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO**

INTEGRANTES

**MARTHA PATRICIA PATERNINA SIERRA
ERIKA PATRICIA DOMINGUEZ MARTINEZ**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN

SINCELEJO

2021B



**EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO**

INTEGRANTES

**MARTHA PATRICIA PATERNINA SIERRA.
ERIKA PATRICIA DOMINGUEZ MARTINEZ**

PRESENTADO A:

**ERIKA ASTRID ARAQUE GENEY
MAGISTER EN EDUCACIÓN VIRTUAL**

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN

SINCELEJO

2021B

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO

THE LABOR CONFLICT AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SERVICE AT ALMACENES MINI PRECIO

Resumen

El presente trabajo de investigación se hizo con el objetivo de determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes Mini Precio en la ciudad de sincelejo sucre,por consiguiente se llevó a cabo a través de un enfoque mixto , el cual combina como apoyo los métodos cuantitativo (encuesta) y cualitativo (entrevista) , también se basó en el diseño no experimental de tipo descriptivo en donde se observó , se tuvo contacto con la realidad y se analizaron las variables dependientes e independientes (conflictos laborales y atención al cliente) , de esto modo las técnicas de recolección de la información tuvieron la participación de una muestra de 20 empleados de las diferentes secciones (Vestier, caja, intima de dama, caballero, niño, bebe) ,10 clientes con diferente nivel socioeconómico, los cuales son considerados mayoristas y minoristas.En efecto, para una mejor comprensión de los resultados se realizó el respectivo análisis e interpretación de cada uno de ellos, los resultados obtenidos se convirtieron en algo fundamental para esta investigación,puesto que el manejo de los conflictos laborales es fundamental dentro de las empresas,porque ayuda a mantener un buen clima laboral promoviendo un ambiente más ameno y agradable para cumplir con sus funciones.

Palabras clave: Conflictos laborales,atención al cliente,relaciones interpersonales,clima Organizacional

Abstract

This research work was done with the objective to determine how labor disputes affect customer service in mini-precio warehouses in the city of sincelejo sucre, therefore it was carried out through a mixed approach, which combines as support the quantitative (survey) and qualitative methods (interview), It was also based on the descriptive non-experimental design where it was observed, had contact with reality and the dependent and independent

variables (labor conflicts and customer service) were analyzed, in this way the information collection techniques had the participation of a sample of 20 employees from the different sections (Vestier, box, intimate lady, gentleman, child, baby), 10 clients with different socioeconomic status, which are considered wholesalers and retailers. In effect, for a better understanding of the results were carried out the respective analysis and interpretation of each of them, the results obtained became something fundamental for this research, since the management of labor disputes is essential within companies, because it helps to maintain a good working environment promoting a more pleasant and pleasant environment to fulfill their functions.

Keywords: Labor disputes, Customer Support, interpersonal relationships, organizational climate

1.Introducción

Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, por lo tanto, infieren directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida, estos son un aspecto inevitable y natural de la interacción humana, puesto que siempre que se encuentren dos o tres personas reunidas habrá diferencias, más aún si se comparte diariamente en un área de trabajo más de ocho horas, puesto que al tener creencias y puntos de vista diferentes se va a generar desacuerdos, los mismos que pueden ser una desventaja para el desarrollo de la empresa, y su atención al cliente .

No obstante , la clave está en que los líderes sepan administrar los conflictos

convirtiendo la discordia en oportunidades de aprendizaje y crecimiento , por tal razón , Calvo (2015), el conflicto “es un proceso que se inicia cuando una de las partes se da cuenta que la otra ha frustrado o va a frustrar alguno de sus intereses” (p. 63). Estas partes mencionadas pueden ser de dos personas, dos grupos, una persona y un grupo, dos organizaciones y otros, las cuales pueden estar en desacuerdo.

Por su parte para Amado (2009) citado por Torrealba y García (2021), los conflictos laborales, son luchas entre dos o más personas o entre grupos de personas y se asocian a valores , interpretación de las situaciones presentes o a la competencia por el estatus de los privilegios y los recursos. De acuerdo con esto el conflicto laboral está ligado a la presencia de opiniones diversas , a las diferencias en cuanto a ciertas percepciones , a las emociones y a situaciones de rivalidad o competencia. En

almacenes Mini Precio, se pudo observar desacuerdos entre colaboradores , los cuales deben ser manejados de la mejor forma para evitar que se vuelvan grandes y trascienden al punto de afectar a toda la organización puesto que los trabajadores deben tener las indicaciones claras y completas de las tareas que deben desempeñar en su área de trabajo, la comunicación debe basarse en el respeto y la educación de unos a otros para que de esta forma no se vea afectado el servicio al cliente y por ende el clima organizacional. Es por esto, que en esta investigación se hizo necesario determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes mini precio, identificando los tipos de conflictos laborales que se presentan y que afectan la atención al cliente, reconociendo cuales son las causas que generan los conflictos laborales y así mismo precisando las estrategias utilizadas por la empresa, aplicando

métodos e instrumentos de recolección de la información.

2. Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

González (2012), sustenta que el conflicto son las diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición, es un proceso en el cual las partes percibe que sus intereses están en oposición o se afectan por otra u otras partes. No obstante, según el autor, el conflicto viene a ser las diferencias que tienen los empleados dentro de un entorno laboral. Muchas veces, estos conflictos vienen a darse por la inadecuada comunicación que existe entre ellos. Los conflictos se inician cuando dos empleados no cumplen con las expectativas del otro, independientemente de quien tenga la razón el conflicto está presente y será preciso resolverlo antes de que pase a mayores magnitudes . Por otra parte Prieto Herrera (2014) indica :”La

satisfacción del cliente es importante porque es la única manera en la que una compañía puede crecer y sobrevivir, ya que el cliente satisfecho vuelve a comprar y recomienda; Esta es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios, pues con la actitud frente al cliente se crea un compromiso personal y con el servicio se marca la gran diferencia en el mercado” (p.118). Por lo tanto la satisfacción al cliente permite determinar en que medida la calidad del servicio prestada ha sido percibida por el consumidor, la percepción y la actitud demostrada por los clientes son los criterios de calidad que han recibido, llenando sus deseos y satisfaciendo sus necesidades; El servicio es un elemento fundamental que deben considerar las empresas para asegurar la satisfacción de los usuarios. A través de este argumento Cruz Atamari (2016), afirma que “La calidad del servicio se basa en lograr la aceptación e incremento de la demanda de las empresas y con ello

conseguir que los clientes vuelvan a utilizar los servicios ofrecidos y así llenar sus expectativas” (p.1). Por lo tanto, la calidad del servicio al cliente es uno de los medios que permite detectar las percepciones y expectativas de los usuarios en cuanto al servicio recibido. Es el resultado eficiente donde se ha cumplido con las necesidades del cliente, producto de la demostración del buen desempeño empresarial. Dentro del espacio laboral de almacenes Mini Precio, se evidencian conflictos laborales los cuales inciden en la atención al cliente, en aspectos como la cordialidad, la amabilidad y la disposición, estas diferencias suelen darse por la poca satisfacción de los empleados, por falta de capacitaciones a nivel laboral y personal, por la actitud y disposición que tienen al atender, por diferencias de opinión, personalidad, poco trabajo en equipo, poca comunicación, lo cual genera rivalidades e inconformismo, disputas y

en general un ambiente de trabajo tenso que impide la consecución de los objetivos , estos desacuerdos son percibidos por clientes que están en el proceso de la compra , algunos de ellos no reciben un servicio de calidad porque los empleados están realizando sus funciones de forma aislada y no se basan en el trabajo en equipo ; al no recibir el apoyo solicitado, el personal que atiende a los clientes externos, no ofrece lo necesario para dejarlos satisfechos, poniendo en peligro la venta y también corren el riesgo de perder a los compradores , además algunos colaboradores se centran más en sus diferencias dándoles menos prioridad al servicio.

2.2 Pregunta problema

Observando esta problemática se hace necesario el siguiente interrogante:

¿Cómo afectan los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes Mini precios?

3. Justificación

Barguer (2011) Define al clima organizacional como “el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades ; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades” (p. 1) ; esto se puede denominar como un conjunto de características muy sociales que describen a una empresa como tal , y que directamente influyen en el actuar de los integrantes de la organización. Por su parte, Chiavenato (2011) interpreta el clima organizacional como aquello que “constituye el medio interno, la atmosfera que existe en cada estructura incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales) y factores sociales” (p. 1).

Por tal motivo , es indispensable estudiar y analizar el clima organizacional , ya que es el conjunto de actividades , rutinas y condiciones que se dan dentro de cualquier empresa y están directamente ligados con la satisfacción de los empleados en su entorno laboral. Es por esto, que la calidad del ambiente de trabajo es sumamente importante para la satisfacción de los trabajadores, fortaleciendo el servicio al cliente. Cuando los trabajadores se encuentran satisfechos, realizan sus labores de manera eficiente, y por lo tanto, las relaciones laborales en la empresa serán positivas.

Pacheco y Rodríguez (2019) , consideran que “el clima organizacional es concebido como la mezcla en la cual se conjugan diversos factores interrelacionados , que afectan la percepción o interpretación de los colaboradores , frente a las labores o roles

que los mismos desempeñan en las organizaciones (p,2).

Las perspectivas que se mencionan anteriormente permiten observar que el clima organizacional está compuesto por diversos elementos, ya sean rasgos o factores (elementos característicos o diferenciales), como las relaciones, la cooperación , la tolerancia y el respeto , la capacidad de liderazgo, la disposición , los cuales son percibidos subjetivamente por los colaboradores. Dichos rasgos o factores están representados por variables, que en su totalidad y separadamente tienen conexión con la estabilidad del clima en las empresas.

En este sentido , es fundamental promover un agradable clima laboral , destacar los beneficios que trae esta investigación a los empleados de almacenes Mini precio y resaltar el impacto positivo que hay en la satisfacción y el grado de identificación del

colaborador con su lugar de trabajo , lo cual fomenta la integración , incrementa la motivación , aumenta el compromiso, promueve el trabajo en equipo , facilita la comunicación interna , refuerza la imagen corporativa , reduce posibles conflictos internos y , sobre todo mejora notablemente tanto las relaciones colectivas como la productividad de la empresa . Esto hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la organización al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento.

4.Objetivos

4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes mini precio.

4.2. Objetivo específicos

-Identificar los tipos de conflictos laborales que se presentan en almacenes mini precio y que afectan la atención al cliente.

- Identificar las causas que generan los conflictos laborales en almacenes Mini Precio.

-Precisar las estrategias utilizadas por almacenes Mini Precio.

5.Marco Teórico

A través de la historia, los conflictos laborales se han identificado en empresas a nivel mundial generando que éstas opten por diferentes estrategias para la resolución de problemáticas entre los trabajadores , esto conlleva a que las empresas se vean obligadas atender de manera oportuna las diferencias laborales y busquen su pronta solución. En la actualidad , las empresas juegan un papel fundamental en la economía , pues gracias a ellas se satisfacen las diferentes

necesidades del ser humano , sin embargo cualquier compañía sin importar su tamaño o razón social, afrontan en el desarrollo de sus actividades diferentes problemáticas internas o externas , como es el caso de los conflictos laborales en almacenes Mini precio presentando problemas o desacuerdos que se dan al interior de esta empresa con dos o mas personas , como son los problemas entre compañeros de trabajo , diferencias de opinion , personalidad o problemas de relacion ,que la integran generando rivalidades, inconformismo, y en general un ambiente de trabajo desagradable que impide la consecucion de objetivos , estos aparecen en cualquier circunstancia dentro de las compañías o en algun lugar del mundo, es de saberse que estas discordias hacen parte del ser humano, pues cada individuo siempre afrontará conflictos internos que al exteriorizarse provocan dificultades en su entorno, en el clima organizacional y las relaciones laborales,

lo cual puede entorpecer el desempeño de los trabajadores y asimismo la satisfacción de los clientes; Es por ello, que los conflictos laborales se toman como una problemática en esta organización. Salvatierra (2017) plantea que “los conflictos empresariales son las diferencias que surgen en un ambiente laboral debido a estar en desacuerdo acerca de un tema en específico” (p,2) Cabe indicar, que los conflictos son parte de la evolución y crecimiento de una institución u organización siempre y cuando sean manejados de una forma óptima , considerándose como una oportunidad de mejora. Lucas (2017), establece que el conflicto laboral es generado cuando dos o más partes, entre sí están en desacuerdo en una negociación. De ahí, que es importante, conocer cada uno de los tipos de conflictos que se dan, para ello Muñoz & Vazquez (2010) detallaron los tipos de conflictos laborales:

-Entre los socios: Estos conflictos se dan por temas de capital, es decir quien contribuye más es el que llevará más ganancias, lo que origina acuerdos no tan definidos.

-Entre los Directivos: Son generadas en empresas desarrolladas, en las que se evidencian quienes quieren mandar, eligiendo las decisiones empresariales por medio de influencias.

-Entre los empleados: En este caso se basa en la competitividad por lo que se pretende lograr un mejor puesto dentro de la sociedad, obteniendo dichos beneficios realizando varios trabajos o convertirse en uno de los favoritos de los superiores.

-Entre empresas y estado: Se genera cuando la organización no efectúa con las peticiones; es decir no cumple las normas y/o leyes que son establecidas por el estado.

-Entre empresa y cliente: Sucede cuando uno o varios clientes no están satisfechos con los productos o servicios; es decir no está conforme al trato de los miembros de la empresa.

-Entre empresa y proveedores: Este conflicto, se da cuando entregan un producto dañado o cambiado o incluso la entrega de los productos o servicios no fueron a tiempo por parte de la empresa proveedora.

-Entre empresa y sociedad: Se muestra cuando la organización no es del todo aceptada por el mercado, no está ubicada en un lugar estratégico o no llena las expectativas de los clientes.

Los conflictos en las organizaciones son inevitables y pueden actuar como una fuerza positiva o negativa, por lo tanto todo dependerá en cómo se manejan los conflictos. Es por ello, que los conflictos se pueden definir en función de los efectos que se produce

en una organización y bajo este punto de vista los conflictos se clasifican en funcionales y disfuncionales.

- **Conflicto Funcional:**
(constructivos):

Robbins y Judge (2009) sostienen que “este tipo de conflicto es de intensidad moderada , el mismo que sustenta las metas del grupo y mejora el desempeño de las partes, promoviendo la creatividad, la solución de problemas , la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo (p,486), el mismo que posibilita un medio para liberar tensiones en el cual se fomenta un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio. Por lo tanto, surgen de la búsqueda de metas comunes para el bienestar de las partes, y no da lugar a que existan intereses particulares y egoístas.

- **Conflicto Disfuncional:**
(destructivos):

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) “este conflicto obstaculiza las metas organizacionales y el desempeño de las partes tensionando y afectando severamente una relación armoniosa en el futuro, generando estrés, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión etc., el mismo que afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general su productividad y eficacia personal ” (p 486); por lo tanto, este tipo de conflicto tiene metas muy diferentes, y no busca mejorar la situación en que se encuentran, ya que busca solamente el beneficio propio, logrando agrandar las diferencias entre las partes en la cual se rompe la comunicación e incluso llegar a episodios de violencia por algún desacuerdo. Es así, que es mejor ver a los conflictos como incentivos para progresar, más que como males irremediables, puesto que si se administran en forma apropiada, son una oportunidad para el crecimiento.

Niveles de intensidad de conflictos y sus resultados en la organización

Es necesario que dentro de una organización el conflicto sea saludable sin que llegue a extremos, como lo hace notar Castillo (2006) puesto que la ausencia de desacuerdos entre los integrantes de un grupo puede conducir al desgano por el mejoramiento, por lo que es necesario mantener un nivel suficiente de conflicto para que la empresa sea creativa y pueda asumir cambios organizacionales , (p,331).

Dharma Consulting (2014) manifiesta que la intensidad del conflicto en una organización se da en tres niveles, los cuales son:

-Nivel de conflicto bajo: En este nivel las características que se desarrollan en una organización son: la apatía, la indiferencia, estancamiento, escaso interés, falta de creatividad y sugerencias, pocos cambios y falta de nuevas ideas. Por

lo tanto el impacto que tiene la organización es un bajo desempeño y productividad lo que conlleva a un ambiente rutinario y aburrido.

-Nivel de conflicto adecuado y estimulante: En este nivel las características que se desarrollan en la organización son: creatividad, nuevos retos, interés por mejorar las cosas y solucionar problemas y se busca responder a los cambios. Por lo tanto, el impacto que tiene la organización es un alto desempeño y una alta productividad lo que conlleva a tener un ambiente estimulante de trabajo.

-Nivel de conflicto alto: En este nivel las características que se desarrollan en la organización son: pleitos, molestias, bloqueo al trabajo de los otros, desorganización y la no cooperación. Por lo tanto, el impacto que tiene la organización es un bajo desempeño, ambiente tenso y desgaste emocional.

Por otro lado, cabe resaltar que una buena atención es uno de los factores que más toman en cuenta los clientes para repetir la experiencia de compra, otorgándole más peso que a factores como el precio o la calidad del producto. Así, la importancia de la calidad de la atención al Cliente en la decisión de compra, hace que cada vez más negocios tomen conciencia de que deben mejorar sus canales de comunicación y formar a sus empleados para lograr ser una empresa ‘customer centric’, es decir, que ponga a sus clientes en el centro. Pozos (2007), citado en Barreara y Ruiz (2020) , argumenta que los clientes son la razón de ser de cualquier organización y tenerlos satisfechos significa haber alcanzado parte de los objetivos propuestos, por lo que Cruz (2020) afirma que es gratificante cuando la empresa brinda confianza al cliente, puesto que recibe beneficios de cambio e inicia un nuevo proceso de transformación enriquecedor; lo cual podría formar parte

de la misión de la empresa, para asegurar que en todos los niveles la filosofía de servicio sea entendida y aplicada.

6. Metodología

6.1 Enfoque metodológico

La presente investigación se basa en un enfoque mixto, el cual combina como apoyo los métodos cuantitativos (encuesta) y cualitativo (entrevista). Torres, Paz y Salazar (2019) afirma que “una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar” (p,1).

6.2 Diseño.

El diseño de esta investigación es no experimental de tipo descriptivo en

donde se observa, se tiene contacto con la realidad y se analizan las variables dependientes e independientes (conflictos laborales y atención al cliente) para así obtener información. Como lo hacen notar Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental, se realiza sin manipular variables, se basa en la observación de los fenómenos y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

6.3 Población y Muestra

Población

La población de estudio de esta investigación estuvo conformada por una muestra de 20 empleados de las diferentes secciones del almacén Mini Precio (Vestier, caja, intima de dama, caballero, niño, bebe), 10 clientes con diferente nivel socioeconómico, los cuales son considerados mayoristas y minoristas.

6.4 Instrumento de recolección de datos

Se utilizaron instrumentos de recolección de información como entrevistas y encuestas para empleados y clientes respectivamente. Empleando las palabras de Palella y Martins, (2012) “ La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador , investigador y el entrevistado , la intención es obtener información que posea este último” (p, 119).

Según Palella y Martins, (2012) “la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador ”(p,123); para ello , a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito.

6.5 Fases de la Investigación

1.Acercamiento: Se estableció un acercamiento a los empleados y clientes de almacenes Mini Precio, con el fin de acceder progresivamente a la información requerida para su análisis y estudio.

2.Aplicación de los instrumentos de recolección de información: En esta investigación Se llevó a cabo la aplicación, de los instrumentos como la entrevista y la encuesta con la cual se recolectarán datos de información.

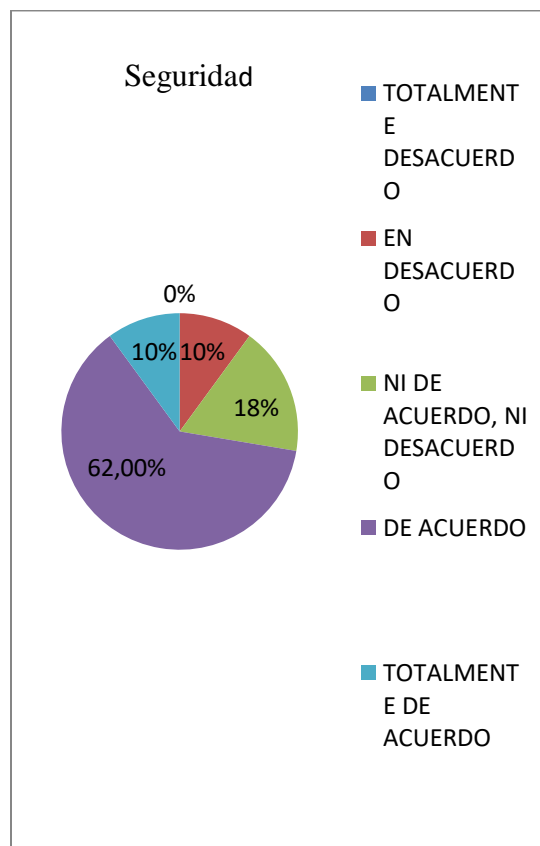
7. Recolección y Tabulación de Resultados

Tabla por dimensiones para clientes (encuesta)

Dimensión 1: Seguridad

No 1. El asesor conoce las características y beneficios del producto.

No 2. Los empleados brindan seguridad a los clientes.



Fuente :Elaboracion propia 2021.

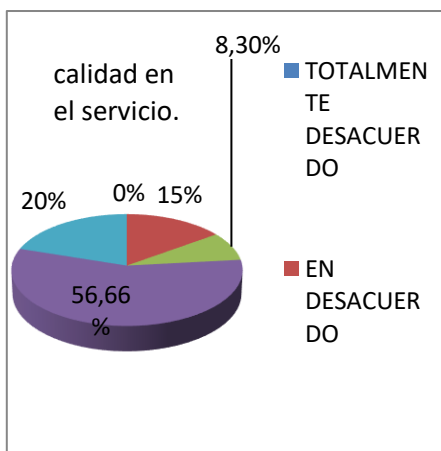
En la gráfica correspondiente a la seguridad, el 62% de los clientes, manifiesta que los asesores conocen las características y beneficios de los productos y se les brinda seguridad.

Dimensión 2: Calidad del servicio.

No 1. Tiempo oportuno de espera del servicio.

No 2. El asesor (a) respondió eficientemente a la satisfacción de sus necesidades.

No 3. Fue satisfactoria la calidad del servicio y atención prestada.



Fuente :Elaboracion propia 2021.

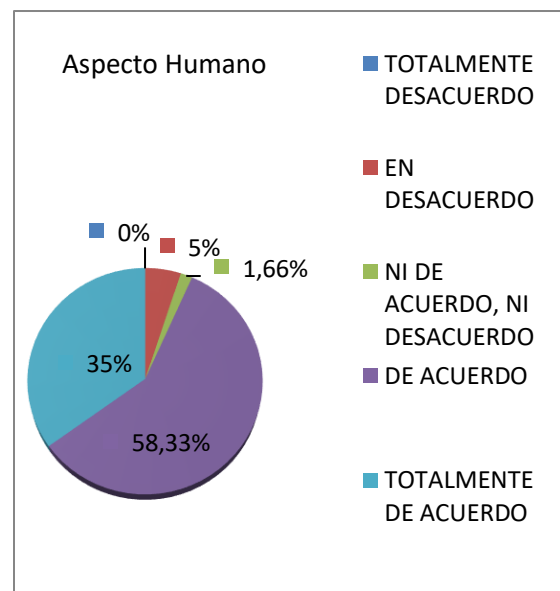
La calidad del servicio es importante, en esta gráfica el 56,6% de los encuestados están a gusto con el tiempo de espera del servicio, satisfecho con el producto y la atención recibida.

Dimensión 3: Aspecto humano

No 1. Fue eficiente la disposición de los empleados para proporcionarle una solución.

No 2. Fue tratado con cordialidad y amabilidad.

No 3. Recomiendo el servicio recibido a un familiar o amigo.



Fuente :Elaboracion propia 2021.

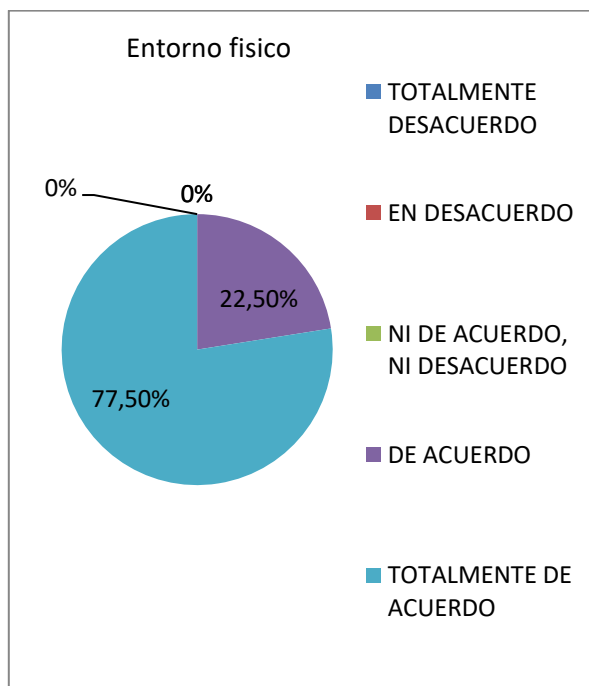
No todos los clientes son fáciles de satisfacer, se notó como una minoría del 5% están en desacuerdo con algunos factores que se presentan en cada empleado, como lo es su cordialidad y

amabilidad, su aspecto físico (la manera en que se arregla, su uniforme limpio, un buen semblante) y su eficiencia.

Dimensión 4: Entorno físico.

No 1. Llama la atención la apariencia de las instalaciones físicas de almacenes mini precio.

No 2. Se sintió agradable en el entorno físico de la empresa



Fuente :Elaboracion propia 2021

El almacén Mini Precios cuenta con instalaciones grandes, limpias,

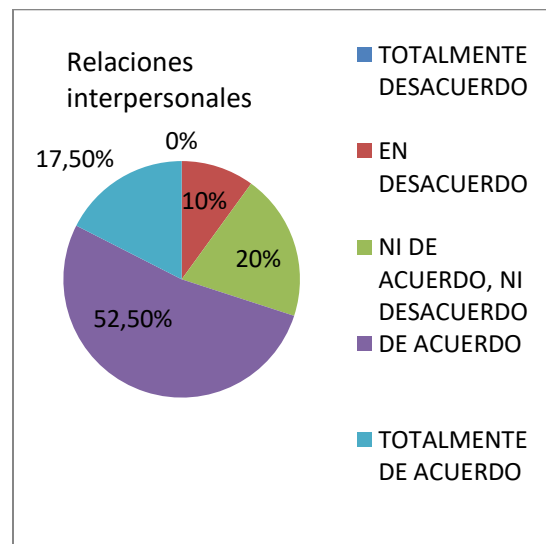
organizadas, agradables a la vista de quienes la visitan, se evidencio en la gráfica como un 77,5% de los clientes encuestados, están totalmente de acuerdo en que es un almacén apacible para ir a comprar tranquilos y en familia.

Tablas por dimensiones para empleados (encuesta)

Dimensión 1: Relaciones interpersonales.

No 1. Apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su trabajo.

No 2: Comunicación entre compañeros de trabajo.



Fuente :Elaboracion propia 2021

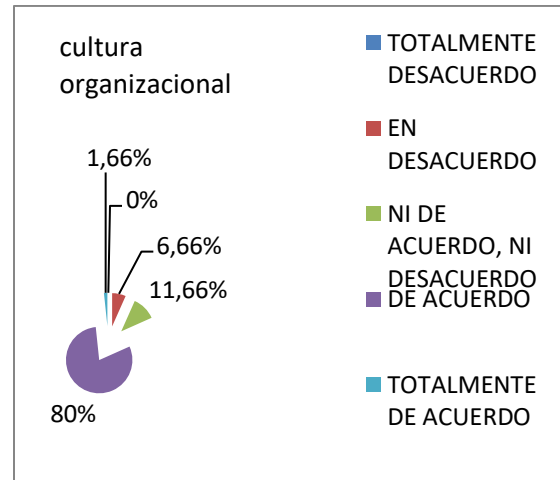
A pesar de que los conflictos entre compañeros son inevitables; se obtuvo un 52,5% de acuerdo que dentro de las relaciones interpersonales, se destaca el apoyo y la comunicación, además prevalece, la intención de la buena atención que se le debe brindar al cliente.

Dimensión 2: Cultura organizacional.

No 1. Las normas y reglas de convivencia de la organización son claras y facilitan su trabajo.

No 2. Los hábitos de su empresa lo incentivan a trabajar de una forma íntegra.

No 3. Trabajar en esta organización le ha permitido fortalecer los valores de equidad y justicia social.



Fuente :Elaboracion propia 2021

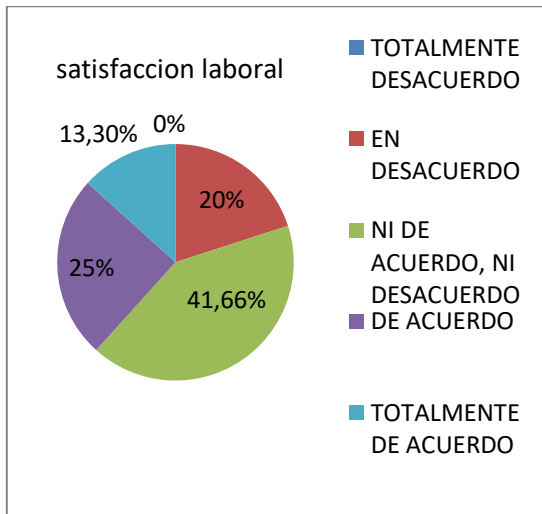
Se obtuvo un resultado del 80% en el “de acuerdo”, observando con esto lo satisfecho que están los empleados con el reglamento del almacén, combinado los valores de este y los personales, para trabajar de una manera más cómoda y obtener resultados gratificantes; aunque no hayan hábitos que los animen a trabajar de una mejor manera, el porcentaje es mínimo pero no menos importante para la mejoría de estas falencias.

Dimensión 3: Satisfacción laboral.

No 1. Siente satisfacción en sus labores.

No 2. La satisfacción laboral depende de la remuneración económica.

No 3. Reconocimientos por su desempeño laboral.



Fuente :Elaboracion propia 2021

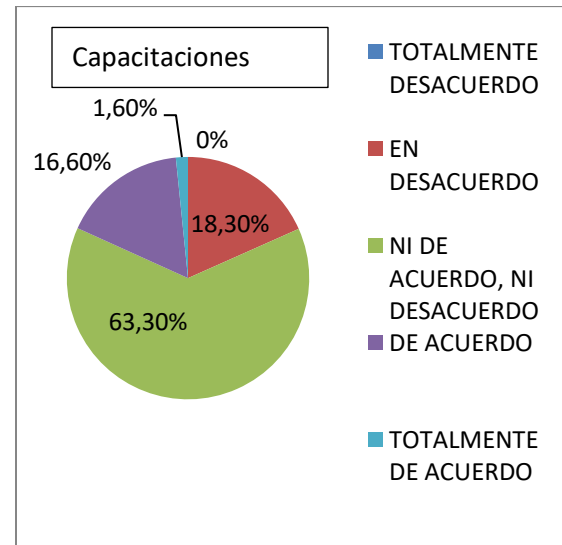
La satisfacción laboral se encontró dividida casi que en mismos porcentajes, poniendo en evidencia que los empleados están poco satisfechos con algunos factores de la empresa, como la remuneración por su trabajo o por el reconocimiento de él.

Dimensión 4: Capacitaciones

No 1. La empresa cuenta con cursos de capacitación para sus empleados.

No 2. Todos los empleados reciben cursos de satisfacción.

No 3. Los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi aprendizaje y desarrollo laboral.



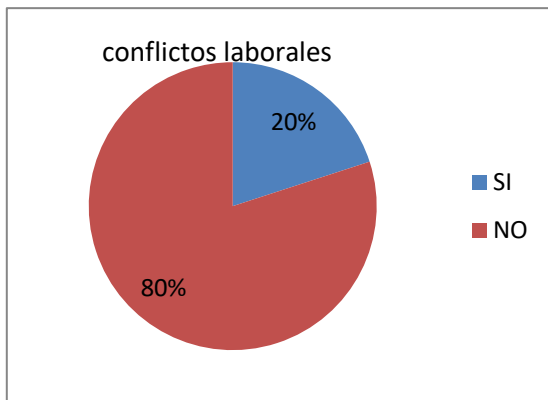
Fuente :Elaboracion propia 2021

Las capacitaciones, son un incentivo que dentro de una organización ayudan a que los empleados se nutran y puedan desarrollar sus capacidades laborales mucho mejor, se encontró que la mayoría de empleados están en un “acuerdo ni desacuerdo” puesto que son pocas las capacitaciones que hay para ellos, pero para algunos se ha vuelto tan

normal que les da “lo mismo” que hayan o no, quedándose dentro de su confort.

Gráficas de entrevista para clientes

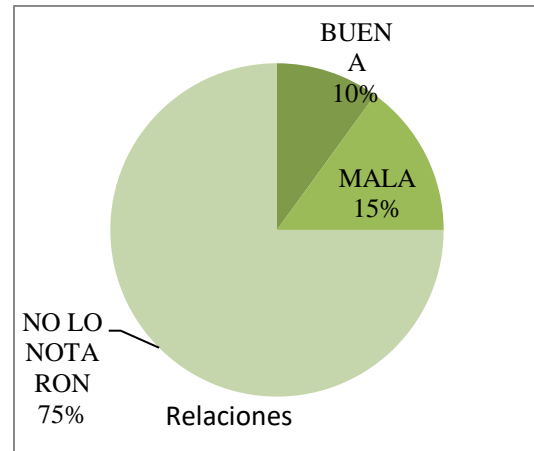
1.¿Considera que en almacenes Mini Precios existen conflictos laborales?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Se percibió que el 80% de los clientes coinciden, en decir, que no existen conflictos laborales entre los empleados, ya que muchos de ellos al momento de ingresar al almacén no se percatan de ello.

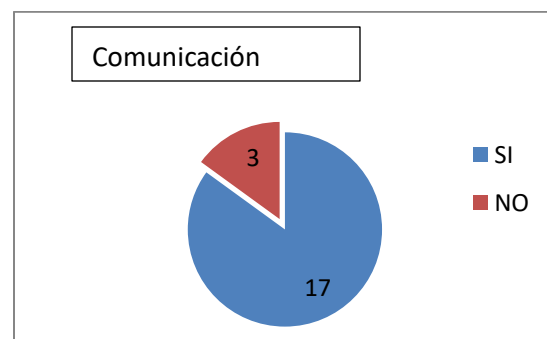
1.¿Cómo se viven las relaciones interpersonales a nivel laboral en esta empresa?



Fuente :Elaboracion propia 2021

La mayoría de los encuestados al llegar a las instalaciones del almacén no se dieron cuenta de las relaciones internas que hay entre los empleados, solo en algunas ocasiones se pudo evidenciar alguna molestia entre ellos.

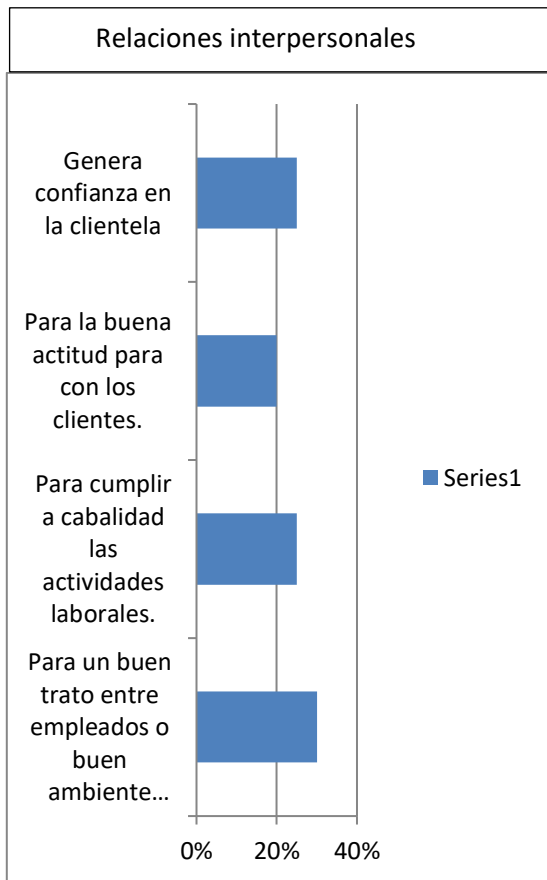
3.¿se vio reflejada la comunicación y el trabajo en equipo?



Fuente :Elaboracion propia 2021

El 85% de los encuestados afirman que si se notó la comunicación y el trabajo en equipo; evidenciando el apoyo mutuo de los trabajadores. Solo un 15% respondieron que no, aunque no manifestaron causa alguna de ello.

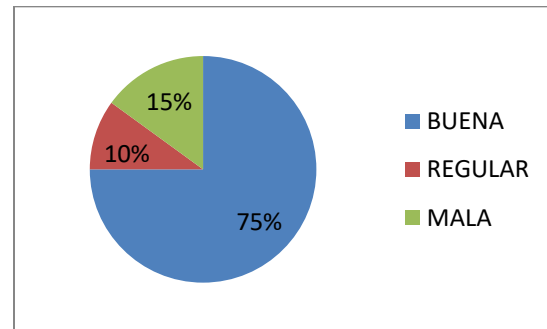
4.¿para usted es importante las relaciones interpersonales en el área laboral?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Todos los clientes encuestados afirmaron de forma asertiva, la importancia de las relaciones interpersonales en el área laboral como se nota en la tabla, mostrando diferentes variables importantes.

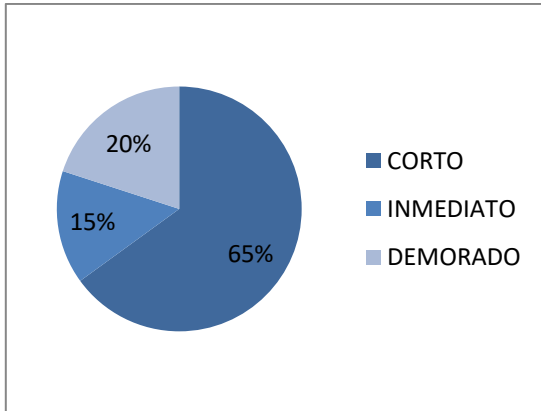
5.¿Cómo describirías la calidad del servicio?



Fuente :Elaboracion propia 2021

La calidad del servicio para casi todos los clientes que se encuestaron fue buena, pocos mencionaron inconformidades como que el servicio fue regular por detalles como poco personal para atender de una forma más rápida y oportuna.

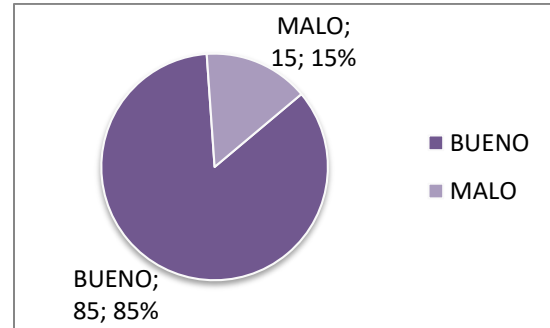
6.¿Cómo fue el tiempo de espera en el servicio?



Fuente: Ekaboracion propia 2021

Para la clientela de almacenes Mini precios el tiempo de espera en ser atendidos es primordial, la mayoría de ellos lo califican como bueno porque no tuvieron que esperar mucho para ser atendidos, mientras que unos pocos mencionaron su inconformidad por la cantidad de clientes que habían y pocos asesores.

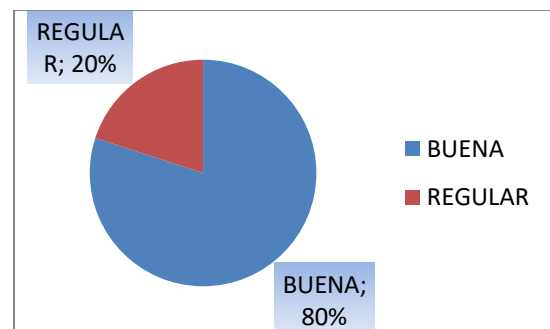
7.¿Cómo fue la disposición del empleado para responder a sus requerimientos?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Los clientes que ingresaron al almacén, notaron que pocos fueron los empleados que al momento de atender fueron indiferentes a las necesidades y con poca actitud para mejorar sus servicios, además a la mayoría de los clientes les fue bien aunque algunos no hicieron compras.

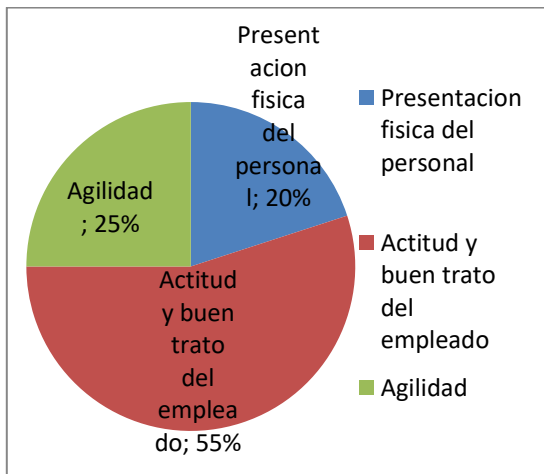
8.¿La persona que la atendió comprendió sus necesidades?



Fuente :Elaboracion propia 2021

En el almacén Mini Precios, entran empleados nuevos que por su poca experiencia en el ámbito laboral no saben atender a los clientes siendo desatentos, aunque estos son pocos; ellos manifestaron esta inconformidad mientras que la mayoría tuvieron gran satisfacción al momento de ser atendidos.

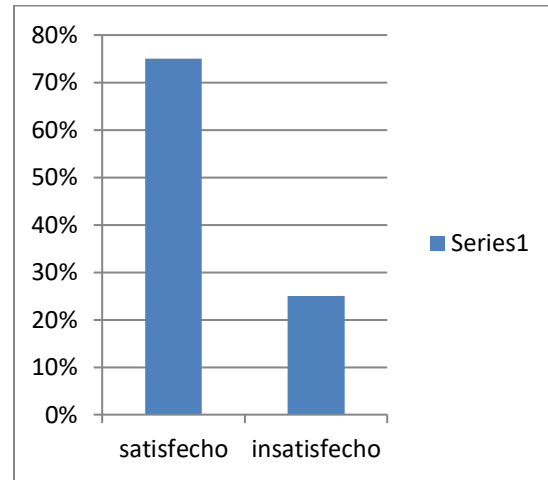
9.¿Qué fue lo que más le gusto al recibir el servicio de atención?



Fuente :Elaboracion propia 2021

La mayoría de clientes que se encuestaron dieron como respuesta argumentos positivos para el almacén, manifestando el agrado que tuvieron durante su visita a las instalaciones.

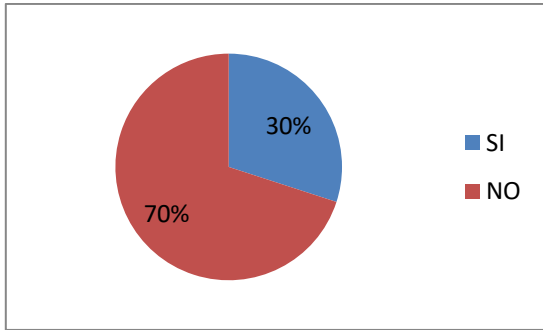
10.¿Se sintió cómodo, seguro y confiado con la persona que lo atendió?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Los clientes que mostraron insatisfacción con la persona que la atendió, contaron que se sintieron así por poca confianza e inseguridad que tenía el asesor, notaron que eran personas con poca experiencia, esto pudo ocurrir debido a que son empleados nuevos del almacén.

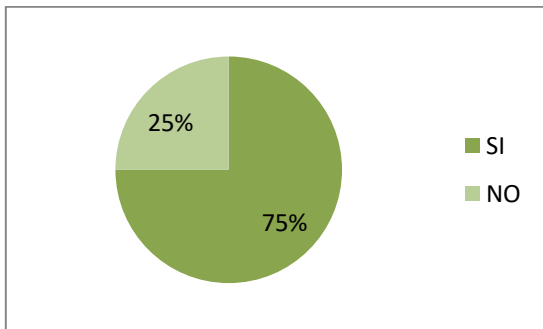
1.¿Ha tenido algún tipo de problemas en los últimos días?



Fuente: Elaboracion propia 2021

Los empleados poco han sabido manejar su situación con respecto a los conflictos que tienen entre ellos, hubo un pequeño porcentaje de ellos que tuvieron problemas con sus compañeros en los últimos días.

2. ¿Siente que sus compañeros lo tratan con respeto?

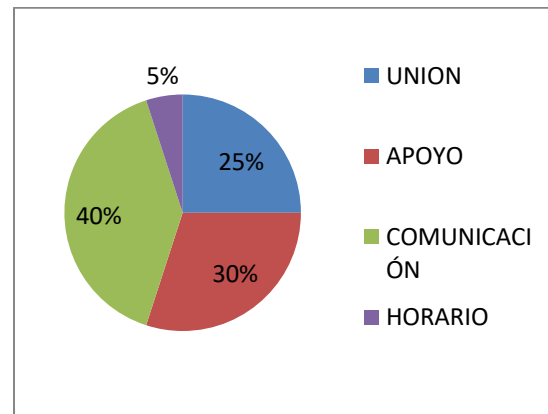


Fuente :Elaboracion propia 2021

De los empleados encuestados se logró apreciar, que una minoría da como respuestas que sus compañeros son poco

amables con ellos, logrando deducir que para algunos empleados la importancia de una buena comunicación trae un ambiente laboral más agradable para todos.

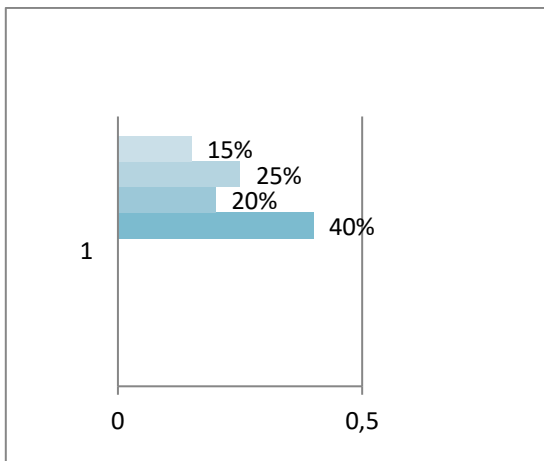
3.¿Qué aspectos deberían mejorar para fortalecer las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Se observó que los empleados, entre ellos mismos tienen aspectos negativos que mejorar, necesitando apoyo de la empresa; uno de ellos mencionaron el papel importante que tienen los jefes para el mejoramiento del ambiente laboral.

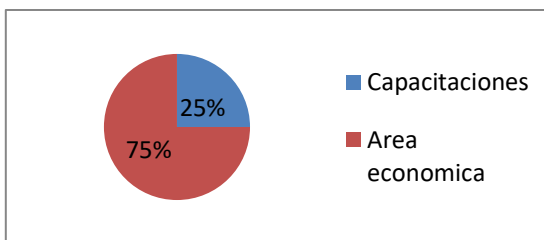
4¿Qué es lo que más valoras de esta organización?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Los empleados ante el gusto que sienten al trabajar en el almacén, señalaron aspectos que los tiene satisfechos en su trabajo; esto es de gran ventaja para la organización debido a que sus empleados logran realizar sus actividades de una buena manera obteniendo resultados positivos.

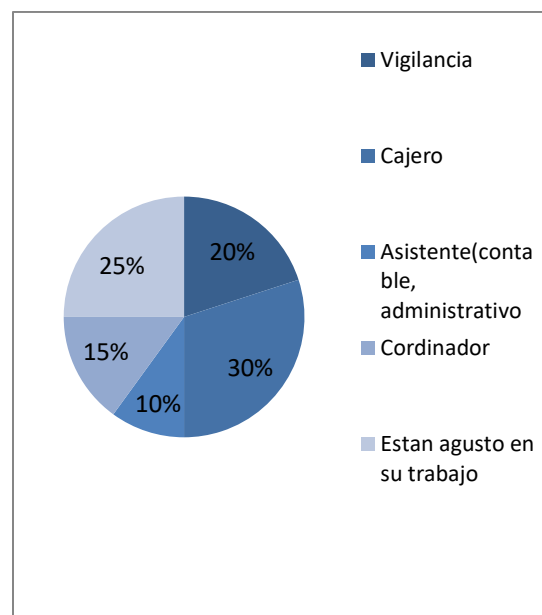
5.¿Qué tipo de motivación le gustaría recibir por parte de la empresa?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Se evidencio que para los empleados hay dos clases de motivación que los ayudará a mejorar en sus actividades dentro del almacén pero fuera de él también. Capacitaciones por ejemplo que los ayuda a avanzar en el área laboral y personal.

6.¿Qué otras funciones le gustaría o podrías aportar en la empresa?

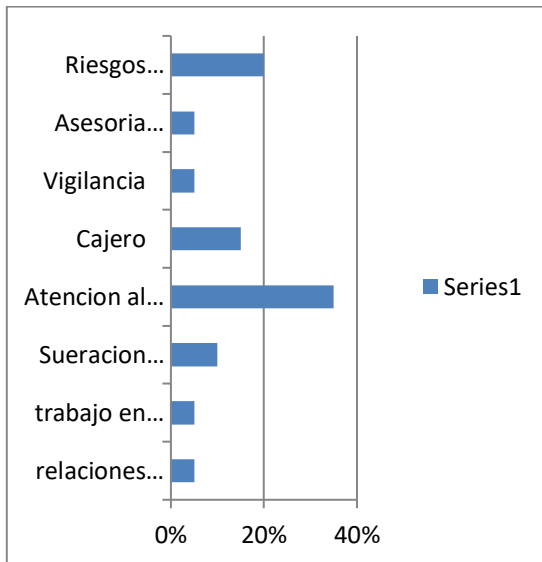


Fuente :Elaboracion propia 2021

Para los empleados encuestados se observó que aunque se sienten cómodos en sus puestos de trabajo, también desean

tener experiencias en otras áreas de trabajo del almacén.

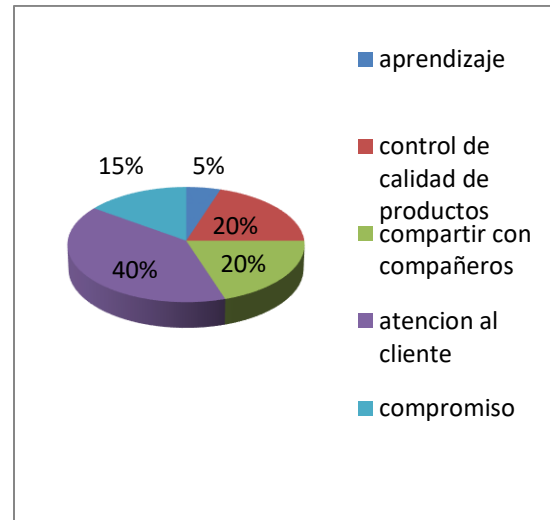
7.¿Qué clase de capacitaciones le gustaría obtener para mejorar su desempeño y productividad laboral?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Se notó que todos los empleados quieren algún tipo de capacitación, que sea dentro de su área u otra que les ayude a crecer en su vida personal y laboral.

8.¿Qué es lo que más te gusta de lo que haces en tu día a día en tu empleo?



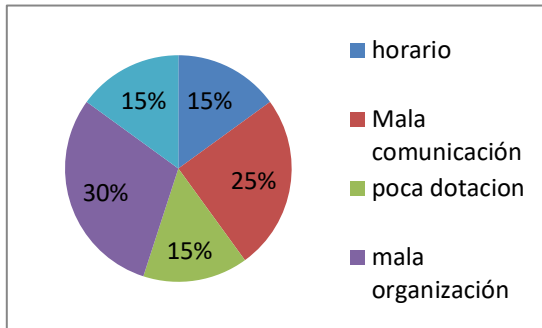
Fuente :Elaboracion propia 2021

Se logró observar que los empleados del almacén disfrutaban la atención al cliente y que en cuestión de capacitaciones, es lo que más piden para mejorar su desempeño.

9.¿Qué cambiarías en esta empresa?

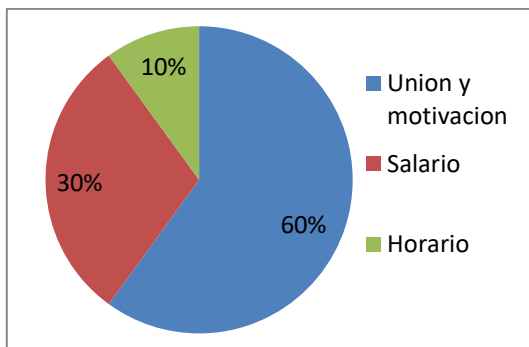
En busca de mejoras para la empresa los empleados mencionaron diferentes aspectos que son esenciales al momento de trabajar, para la mejora de la

productividad del día a día.



Fuente :Elaboracion propia 2021

10.¿Qué sugerencias le daría a la empresa para mejorar?



Fuente :Elaboracion propia 2021

Entre los empleados encuestados se observó que la importancia del salario y un horario flexible, la unión y motivación es de vital importancia para tener un ambiente laboral agradable, para brindar una excelente atención a los clientes, para

las relaciones interpersonales sanas y lograr cada meta plasmada de la empresa.

8. Discusión

El conflicto es inherente e inevitable en las relaciones laborales, establecer procesos eficaces de prevención y resolución de conflictos es fundamental para minimizar la incidencia y las consecuencias de los conflictos en el lugar de trabajo.

Los empleados encuestados fueron claros en sus inconformidades, logrando resaltar con claridad algunas de las falencias que tiene el almacén y que tienen entre ellos mismos como compañeros, la poca comunicación entre ellos los lleva a discusiones, a gritos, a chismes delante de los clientes incluso.

Las capacitaciones fueron un factor importante mencionado para la mejora de la empresa , así mejorar la calidad de su servicio, es decir,

habilidades, actitudes, pensamientos pueden ser desarrolladas si se brinda una serie de capacitaciones que ayude a comprender conocimientos que muchos al llegar nuevos al almacén pueden desconocer. Como lo cita Orozco (2017), la capacitación ayuda al desarrollo de las competencias y se relaciona con la formación del personal a diferencia de antes que eran solo requisitos de una empresa.

Un grupo de empleados, que tengan claro completamente lo que es la unión y motivación incentivados por sus jefes, son empleados con mejores relaciones interpersonales, con mejor comunicación entre ellos, así pueden evitar malentendidos, que unos hablen mal de otros, que no se conozcan entre ellos y por supuesto evitan los conflictos laborales que inciden a la atención al cliente. Así mismo, la motivación es la energía direccionada al logro de un

objetivo, que cuando es alcanzado habrá de satisfacer una necesidad insatisfecha; es decir, la motivación mejora del clima organizacional, además el desarrollo de tareas sin un sobre esfuerzo adicional (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Roza, 2018).

Debido a los resultados de las encuestas y entrevistas el almacén Mini Precios debe poner en práctica el tema de las capacitaciones, una de las molestias que se vieron reflejadas es la inseguridad de parte del empleado y que por supuesto transmite al cliente haciéndolo sentir dudoso de su compra, al momento del almacén integrar personal nuevo debe de capacitarlo para que este tenga una buena presentación corporal, sepa dar una asesoría correcta y sea ágil al momento de contestar preguntas, explicar dónde están las diferentes secciones y si es cajero que este tenga más amabilidad y posea esa seguridad para recibir el dinero de las

compras , decir el total de ellas. Los clientes, notarán que el servicio es bueno pero también evidenciaron que en la organización los empleados cuentan con conocimientos y habilidades que ayudan a fluir de una manera adecuada la compra de los clientes.

9.Conclusiones

Con esta investigación se evidencia que el manejo de los conflictos laborales en almacenes Mini Precio de la ciudad de sincelejo , es fundamental porque ayuda a mantener un buen clima laboral y alcanzar con el recurso humano los objetivos de ésta organización con eficiencia y eficacia , pues no sólo promueven un lugar de trabajo más agradable ,sino también logra que los colaboradores puedan vincularse, reflexionar, entender la labor entre compañeros , generando lealtad ,mejorando su rendimiento, aumentando la productividad, evitando la fuga de

talento e incidiendo positivamente en los clientes de esta empresa.

Esta proyecto investigativo genera grandes beneficios tanto a los directivos como a los empleados de esta compañía , puesto que, su resolución implica en mejorar el trato interpersonal, aumentar la productividad y lograr cambios positivos en todo el entorno laboral,la forma en que actúan y perciben las personas condicionan, sin duda, los niveles de conflicto, ya sean entre dos empleados o entre grupos, por lo tanto, el adecuado manejo de las situaciones conflictivas conduce a favorecer el clima organizacional y los resultados del trabajo a partir de los estilos asertivos y de cooperación que se empleen.

El Manejo de conflicto de los trabajadores, debe ser primordial en todas las empresas, ya que en determinados momentos éstos actúan de manera negativa hacia el desarrollo y mejoras de

la productividad, generando ciertos desacuerdos, que con un buen conocimiento y aplicación de las formas eficientes de solución de conflictos estos se pueden evitar, obteniendo con ello mejora continua en el desenvolvimiento personal de cada miembro en los lugares en donde desempeñen sus funciones y así obtener, resultados óptimos en cada trabajador generando además confianza, seguridad y una entrega laboral. Una de las estrategias que el almacén puede utilizar es utilizar el área de recursos humanos y que este se encargue de escuchar y entender a los empleados buscando con ello la que se interesen por su trabajo, que tengan vocación, sentido de pertenencia, sean motivados día a día desde su primer día de entrada al almacén como empleado. El manejo de un horario flexible en donde se pueda cada cierto periodo de tiempo hacer las capacitaciones y por parte de los jefes la motivación e incentivos serían otras de

las estrategias y reforzar valores tanto personales como los del almacén.

10. Agradecimientos

Primeramente agradecemos a Dios por darnos la sabiduría necesaria para lograr este proyecto de investigación, a nuestra familia por apoyarnos en este proceso y confiar en nuestras capacidades y a la docente Erika Araque por sus conocimientos, compromiso, entrega, dedicación y paciencia

11. Referencias

- Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Barreara, O y Ruiz, S. (2020). El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%2>

- 0TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf
- Barguer, A. (2011). Dirección de personas: un timón en la tormenta. Madrid: Díaz de Santos
- Calvo, R. (2015). Mapeo de conflictos. Técnicas para la explotación de conflictos. Gedisa. España.
- Cámara, S. (2012). Conflicto, cultura y compromiso organizacional. (Tesis doctoral). Universidad de Cádiz. España.
- Castillo Aponte, José. Administración de Personal: un enfoque hacia la calidad disposicional en estudiantes de educación física (Tesis Doctoral). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5659/MEZ>.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill. (9ª ed.)
- Cruz Atamari, R (2016). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la Huerta - Puno, periodo 2015. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2962>
- Cruz, M. (2020). Percepción que tienen los clientes del servicio brindado por Coopepococí R.L. en el segundo semestre del año 2019. Universidad Latina de Costa Rica. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/171/1/TFG_Ulatina_Maria_Cruz_Marin.PDF
- Dharma Consulting. (2014). Solución de Conflictos en la Gestión de Proyectosv1.<https://es.slideshare.net/Dharmacon/solucin-de-conflictos-en-la-gestin-de-proyectos-v1>
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Hellín, G. (2007) motivación, autoconcepto físico, disciplina y orientación. <http://conflictosintrapersonales.blogspot.pe/2010/07/concepto-de-conflicto-intrapersonal.html>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-Hill
- Lucas, M. (2017). El método de Harvard y su pertinencia en la resolución de conflictos de tipo laboral en las empresas públicas. Universidad Técnica de Machala <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10072/1/ECE-2017-AE-DE00142.pdf>

- Muñoz, A y Vásquez, R. (2010). Conflictos Laborales, Conciliación y Derechos Humanos. *Justicia Juris*, ISSN-e 1692-8571, Vol. 6, N°. 13, págs. 102-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3634164>
- Pacheco, S y Rodríguez, A. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Revista Encuentros*, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 17-01 DOI:<http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1674>
- Palella, S y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación Cuantitativa. FEDUPEL.
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideaspropias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. UNID.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*. Vol. 39 (N° 16). Pág.
17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salvatierra, D. (2017). Estrategias de liderazgo para la resolución de conflictos y consecución de objetivos en Comercial Disprovit. Universidad Estatal de Milagro. <https://www.unemi.edu.ec/?s=tosios+biblioteca>
- Torrealba, J., & García, E. (2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 5(2), 74-95.

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2019).

Métodos de recolección de datos para una investigación.<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>

Vedu, C. (2013). 13 Características

Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente:

<http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

Anexos.

Anexos 1.operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.				
EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO				
VARIABLE O CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE: Conflictos laborales.	Son contingencias en las que los empleados y empleadores persiguen diferentes objetivos, y no logran acuerdos. Tiene por efecto que el ambiente de trabajo sea tenso y difícil de conservar con las funciones laborales de la empresa. (Enciclopedia Económica, 2019).	Relaciones interpersonales	comunicación-trabajo en equipo.	cuestionario
		cultura organizacional	Normas de convivencia-creencias hábitos-valores	
		satisfacción laboral	Motivación-remuneración - seguridad laboral.	
		capacitaciones	Desempeño-productividad-aprendizaje.	
DEPENDIENTE: Atención al cliente.	La atención al cliente se debe entender como un conjunto de actividades y comportamientos que se relacionan entre sí con el objetivo de que el cliente obtenga una satisfacción en el momento y lugar adecuado. Bueno (2018)	seguridad	Grado de conocimiento y atención de los empleados.	cuestionario.
		calidad del servicio	Tiempo de espera-capacidad de respuesta.	
		Aspecto humano	Disposición por resolver problemas-empatía-trato cordial-confianza-puntualidad-claridad de la información.	
		entorno físico	Apariencia de las instalaciones físicas,ubicación de los espacios y mercancía-apariencia del personal	



Anexo 2. Elaboración del instrumento.

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO.

Encuesta para empleados.

Objetivo General: Determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes mini precio.

fecha:

Nombre:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

NO.	I DIMENSIÓN: relaciones interpersonales	1	2	3	4	5	Observación
1.	Apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su trabajo						
2.	Comunicación entre compañeros de trabajo						
	II DIMENSIÓN: cultura organizacional						
1.	Las normas y reglas de convivencia de la organización son claras y facilitan su trabajo.						
2.	Los hábitos de su empresa lo incentivan a trabajar de una forma íntegra.						
3.	Trabajar en esta organización le ha permitido fortalecer los valores de equidad y justicia social.						
	III DIMENSIÓN: satisfacción laboral						
1.	Siente satisfacción en sus labores.						
2.	La satisfacción laboral depende de la remuneración económica.						
3.	Reconocimientos por su desempeño laboral.						
	IV DIMENSIÓN: capacitaciones						
1.	La empresa cuenta con cursos de capacitación para sus empleados.						
2.	Todos los empleados reciben cursos de satisfacción.						



3.	Los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi aprendizaje y desarrollo laboral.						
----	--	--	--	--	--	--	--

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO.

Encuesta para clientes.

Objetivo General: Determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes Mini precio.

fecha:

Nombre:

1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Ni de acuerdo,ni en desacuerdo	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------	-------------------------

NO.	I DIMENSIÓN: seguridad	1	2	3	4	5	Observación
1.	El asesor conoce las características y beneficios del producto.						
2.	Los empleados brindan seguridad a los clientes.						
	II DIMENSIÓN: calidad del servicio						
1.	Tiempo oportuno de espera del servicio.						
2.	El asesor (a) respondió eficientemente a la satisfacción de sus necesidades.						
3.	Fue satisfactoria la calidad del servicio y atención prestada.						
	III DIMENSIÓN: aspecto humano						
1.	Fue eficiente la disposición de los empleados para proporcionarle una solución.						
2.	Fue tratado con cordialidad y amabilidad.						
3.	Recomienda el servicio recibido a un familiar o amigo.						
	IV DIMENSIÓN: entorno físico						
1.	Llama la atención la apariencia de las instalaciones físicas de almacenes mini precio.						



2.	Se sintió agradable en el entorno físico de la empresa.						

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO

Entrevista para empleados de almacenes mini precio.

Objetivo General: Determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes Mini precio.

1. ¿Ha tenido algún tipo de problemas en los últimos días?
2. ¿siente que sus compañeros lo tratan con respeto y responsabilidad?
3. ¿Qué aspectos deberían mejorar para fortalecer las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo?
4. ¿Qué es lo que más valoras de esta organización?
5. ¿Qué tipo de motivación le gustaría recibir por parte de la empresa?
6. ¿Qué otras funciones le gustaría o podrías aportar en la empresa?
7. ¿Qué clases de capacitaciones le gustaría obtener para mejorar su desempeño y productividad laboral?
8. ¿Qué es lo que más te gusta de lo que haces en tu día a día en tu empleo?
9. ¿Qué cambiarías en esta empresa?
10. ¿Qué sugerencias le daría a la empresa para mejorar



EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO.

Entrevista para clientes de almacenes mini precio.

Objetivo General: Determinar de qué manera inciden los conflictos laborales en la atención al cliente de almacenes Mini precio.

fecha:

Nombre:

1. ¿considera que en almacenes mini precio existen conflictos laborales?
2. ¿Cómo se viven las relaciones interpersonales a nivel laboral en esta empresa?
3. ¿se vio reflejada la comunicación y el trabajo en equipo?
4. ¿para usted es importante las relaciones interpersonales en el área laboral?
5. ¿cómo describirías la calidad del servicio?
6. ¿Cómo fue el tiempo de espera en el servicio?
7. ¿Cómo fue la disposición del empleado para responder a sus requerimientos?
8. ¿La persona que la atendió comprendió sus necesidades?
9. ¿Qué fue lo que más le gusto al recibir el servicio de atención?
10. ¿Se sintió cómodo, seguro y confiado con la persona que lo atendió?

Anexo 3. Validación del instrumento.

Constancia de validación.

Yo, LILIANA PATRICIA ESCOBAR SOTO, portador del documento de identidad N° 64.564.815, Profesora activa ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, adscrito a la cátedra de CONTADURÍA PÚBLICA, por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información (Cuestionario), que presentan MARTHA PATERNINA SIERRA Y ERIKA DOMINGUEZ MARTINEZ, estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, Regional Sucre, cumple con los requisitos exigidos como instrumentos para ser aplicados, con la finalidad de elaborar su tesis de grado, con el tema:

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Parámetros	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Condición de validación	
Aplicable	SI
Aplicable atendiendo las observaciones	
No aplicable	

Dado en la ciudad de Sincelejo a los 22 días del mes de octubre del año 2021.

Aprobado por:



Firma del Experto

Constancia de Validación

Yo, BORIS RICARDO LOPEZ ALVAREZ, portador del documento de identidad N° 92.533.494, Profesor (a) activo (a) ADMINISTRACION DE EMPRESAS, adscrito a la cátedra de CONTADURÍA PÚBLICA, por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información (Cuestionario), que presentan MARTHA PATERNINA SIERRA Y ERIKA DOMINGUEZ MARTINEZ, estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, Regional Sucre, cumple con los requisitos exigidos como instrumentos para ser aplicados, con la finalidad de elaborar su tesis de grado, con el tema:

EL CONFLICTO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALMACENES MINI PRECIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Parámetros	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Condición de validación	
Aplicable	SI
Aplicable atendiendo las observaciones	

Dado en la ciudad de Sincelejo a los 21 días del mes de octubre del año 2021.

Aprobado por:



Firma del Expert

Anexos: Objetivos de la Investigación y Cuestionario presentado por el Investigador

Anexo 4.

Evidencias fotográficas de los Empleados encuestados



Evidencias fotográficas de los Clientes encuestados.



