

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS:**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA – CAJAMARCA, 2022**

Para optar el Grado Académico de

### **MAESTRO EN CIENCIAS**

### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**

Presentada por:

**EDWIN IVAN JULCA AGUILAR**

Asesor:

**Dr. CARLOS HUMBERTO ARCE CUEVA**

**Cajamarca, Perú**


**2024**



**CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD**

1. Investigador:  
Edwin Ivan Julca Aguilar  
DNI: 41857141  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,  
Contable y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención:  
Administración y Gerencia Empresarial.
2. Asesor: MBA. Carlos Humberto Arce Cueva.
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis    Trabajo de investigación    Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
Clima Organizacional y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO Banco  
de la Microempresa - Cajamarca, 2022
6. Fecha de evaluación: 15/12/2024
7. Software antiplagio:     TURNITIN                       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 9%
9. Código Documento: 3117: 57777518
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 17/01/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 MBA. Carlos Humberto Arce Cueva DNI: 26695147

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

Copyright © 2024 by  
**EDWIN IVAN JULCA AGUILAR**  
Todos los Derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDUCD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las *10:00 am* horas del día 26 de octubre de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por, *el* **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, *la* **Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, *el* **DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**, y en calidad de Asesor *el* **Dr. CARLOS HUMBERTO ARCE CUEVA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA – CAJAMARCA, 2022"**; presentada por el **Bachiller en Ciencias Económicas EDWIN IVAN JULCA AGUILAR**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de *la deliberación*, se acordó *Aprobada*.....con la calificación de *1.7 Diez y siete (excalente)*.....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ciencias Económicas EDWIN IVAN JULCA AGUILAR**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las *11:00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Carlos Humberto Arce Cueva**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Elmer Williams Rodriguez Olazo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Jurado Evaluador

**A:**

Mi recordada y querida madre Isabel Aguilar Rubio, que de Dios goce y en paz descansa, con todo mi cariño, muchas gracias querida madre por todo lo que pude disfrutar a tu lado.

Mi querido Padre Paulino Julca por guiar mi camino y apoyarme en todo lo que emprendo, así mismo a mis Hermana, Manuela, Isabel, y a mi hermano Julio compañero de toda mi vida.

Mi menor hija Ivanna Daniela Julca Sagastegui, quien con su cariño y amor me dan las fuerzas necesarias para seguir adelante y a mi menor hijo Paulo Nicolas Julca Sagastegui por ser mi fuente de creatividad alegría y amor.

**Edwin Iván Julca Aguilar**

**A:**

Dios por darnos la vida, la salud, la posibilidad de seguir una carrera profesional

La Universidad Nacional de Cajamarca, así como a los Docente de la Escuela de Posgrado, por su invaluable aporte académico y conocimientos has sido fundamentales durante el desarrollo de la Maestría.

Mi familia por estar siempre apoyándome en todo momento, especialmente a mis hijitos Ivanna Daniela y Paulo Nicolás fuente de mi inspiración.

Edwin Iván Julca Aguilar

## **EPIGRAFE**

“A través del Clima Organizacional se siembra en los grupos humanos un conjunto de creencias y valores que les permitan a la gente que trabaja en las organizaciones adaptarse al entorno e integrarse internamente a través de compromisos y proyectos, nuevos e ilusionantes, que le den sentido a lo que hacen en la solución de los problemas que comparten”

**Díaz Llorca (2006)**

## ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice General	viii
Lista de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>CAPÍTULO I: Introducción</b>	
1.1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.2. Contextualización	3
1.1.3. Descripción del problema	4
1.1.4. Formulación del problema	6
1.2. Justificación de la investigación	7
1.3. Delimitación de la investigación	8
1.4. Objetivos de la investigación	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Calidad de atención al cliente	30
2.4. Definición de términos	33
<b>CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Hipótesis	36
3.2. Variables	36
3.3. Operacionalización de las variables	37



## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

4.1. Ubicación Geográfica	40
4.2. Tipo de Estudio	40
4.3. Métodos de Investigación	41
4.4. Población, muestra y unidad de análisis	42
4.5. Objeto de estudio	42
4.6. Técnicas e instrumentos de investigación	42
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de resultados	43
4.8. Consideraciones éticas de la investigación	43

## **CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

5.1. Resultados	45
5.2. Discusión	57

CONCLUSIONES	64
--------------	----

RECOMENDACIONES	65
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
----------------------------	----

APÉNDICE	72
----------	----

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Nivel del clima organizacional en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022	45
Tabla 2	Calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022	46
Tabla 3	Nivel de clima organizacional y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.	47
Tabla 4	Nivel de clima organizacional según dimensión autonomía y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.	48
Tabla 5	Nivel de clima organizacional según dimensión cohesión y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.	49
Tabla 6	Nivel de clima organizacional según dimensión confianza y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca.	50
Tabla 7	Nivel de clima organizacional según dimensión presión y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.	51
Tabla 8	Nivel de clima organizacional y su relación con la calidad de atención según dimensión apoyo en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.	52
Tabla 9	Nivel de clima organizacional según dimensión reconocimiento y su relación con la calidad de atención, en empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.	53
Tabla 10	Nivel de clima organizacional según dimensión equidad y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.	54
Tabla 11	Nivel de clima organizacional según dimensión innovación y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.	55
Tabla 12	Contrastación de la hipótesis	56

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la empresa Mibanco, Banco de la Microempresa ubicada en Cajamarca, durante el año 2022. El estudio fue de tipo bibliográfico y exploratorio, con un diseño descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores y 25 clientes de la empresa. Los resultados revelaron que tanto el clima organizacional como la calidad del servicio al cliente en Mibanco Cajamarca fueron evaluados en un nivel bueno. Asimismo, se encontró que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio: a mayor calidad en el clima organizacional, mejor será la atención al cliente. Al analizar el clima organizacional en función de sus dimensiones, se observó que las dimensiones de autonomía, cohesión, confianza e innovación mostraron una buena correlación con la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, las dimensiones de presión y apoyo presentaron una relación moderada, mientras que las dimensiones de reconocimiento y equidad mostraron una baja relación con la calidad del servicio al cliente. Conclusión, se confirmó la hipótesis alterna, que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio al cliente en Mibanco Banco de la Microempresa Cajamarca en el año 2022. Por lo tanto, mejorar el clima organizacional, contribuye a una mejor atención al cliente en la empresa.

***Palabras clave:*** *Clima organizacional, calidad de servicio, cliente*

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of customer service in the Empresa Mibanco, Banco de la Microempresa, Cajamarca, during the year 2022. The study was bibliographic and exploratory, with a descriptive, transversal and correlational. The sample was made up of 25 workers and 25 clients of the company. The results revealed that both the organizational climate and the quality of customer service at Mibanco Cajamarca were evaluated at a good level. Likewise, it was found that there is a positive relationship between the organizational climate and the quality of the service: the higher the quality of the organizational climate, the better the customer service. When analyzing the organizational climate based on its dimensions, it was observed that the dimensions of autonomy, cohesion, trust and innovation showed a good correlation with the quality of customer service. However, the dimensions of pressure and support presented a moderate relationship, while the dimensions of recognition and fairness showed a low relationship with the quality of customer service. In conclusion, the hypothesis was confirmed that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of customer service in Mibanco Banco de la Microempresa Cajamarca in the year 2022. Therefore, improving the organizational climate could contribute to better customer service in the company.

***Keywords:*** *Organizational climate, service quality, customer*

# CAPÍTULO I:

## INTRODUCCIÓN

### **1.1. Planteamiento del problema.**

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009). Es en estas circunstancias, diversos autores del ámbito de la administración, han remarcado que cada vez es más relevante realizar esfuerzos tendientes a asegurar un ambiente donde la buena convivencia y adecuada coexistencia entre las personas que trabajan en un lugar determinado, se transforme en un “sello” en un “valor distintivo” de ese espacio laboral.

Según Méndez (2006), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen algunas investigaciones que han comprobado empíricamente, que es más probable obtener mejores resultados laborales un alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio. El supuesto positivo que sustenta estas reflexiones, es la relación con el hecho de que, si los colaboradores o funcionarios viven bajo una atmosfera laboral alejada de la desconfianza, las murmuraciones o patrañas, las aprensiones, los prejuicios, el exceso de control, la incomunicación y el autoritarismo; se sentirán mucho más integrados, valorados e implicados con los objetivos de la institución, y seguramente tendrán un alto desempeño.

El tema de calidad de la atención al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia.

Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. Por lo antes planteado, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

Este problema se da a nivel global, en las instituciones públicas y privadas quienes invierten en proyectos de investigación a fin de poder determinar las causas que originan el deficiente clima organizacional en las empresas lo que repercute en la mala calidad de atención al cliente, esto debido a que los trabajadores no se sienten

comprometidos con sus respectivas organizaciones, detectando estas causas se plantearon recomendaciones que permitan un mejoramiento en el clima organizacional y su relevancia en la calidad de atención.

### **1.1.2. Contextualización.**

Se entiende por Clima Organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus clientes.

El recurso más importante en cualquier organización es el capital humano implicado en la realización de las tareas imprescindibles para el éxito de la empresa las actividades laborales, en el cual la conducta y rendimiento de las personas influye en la calidad y optimización de servicios que ofertan. Un personal motivado y trabajando en equipo son los pilares fundamentales en el logro de sus objetivos y por ende en el crecimiento de la organización, siendo esto una razón para realizar el presente estudio sobre clima laboral porque se asume que las relaciones armónicas entre los directivos, trabajadores y usuarios crea un buen clima laboral.

Kaplan y Norton (2004 a, p. 333) subrayan que el clima organizacional “está formado por las influencias de la empresa sobre la motivación y el comportamiento

de los empleados” y es definido como “la percepción compartida de las políticas, prácticas y procedimientos de la empresa, tanto formales como informales”. Así mismo señalan que los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacciones, la calidad y el servicio al cliente.

En la realidad actual muchas instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente o porque no involucran en este proceso a los directivos y trabajadores en forma equitativa, los trabajadores suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, las actividades y los compañeros de trabajo, sin embargo, todo cambia cuando no encuentran el clima laboral adecuado para el desempeño eficiente.

Siendo este tema de mucho interés, se eligió investigar sobre el clima organizacional en la Empresa MIBANCO en la ciudad de Cajamarca. Además, se ve por conveniente incorporar una segunda variable llamada calidad de la atención al cliente para analizarlo y determinar la incidencia entre ambas. El objetivo de esta investigación es: determinar el clima organizacional y su relación con la calidad de la atención al cliente en la Empresa MIBANCO Cajamarca 2022.

### ***1.1.3. Descripción del problema.***

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.



Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. Arce P. (1994)

Los autores que se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición. La definición del clima organizacional ha despertado el interés en muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios tanto en organizaciones industriales, empresariales, de servicio y educativas, entre otras. Carmona M. (2019).

Cuando se estudia el clima organizacional, se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización. Diferentes autores, (Cervantes J. (2003) y Chiavenato L. (1998) plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización, Ouchi, W. (2017). identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una institución, García, S, M. (2009) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento. Hoy en día muchas de las instituciones, en su interés de aumentar las ventas, buscan contar con los

mejores productos o servicios, precios, ofertas y una excelente atención al cliente, para ganar una participación y posicionamiento en el mercado.

El servicio y atención al cliente, por su naturaleza, va dirigido al consumidor; al logro de un contexto de bienestar que lo haga sentir satisfecho con el bien o servicio adquirido y lo lleve a identificarse con la institución, por lo tanto, el servicio y atención al cliente, cuando es de buena calidad, constituye una herramienta para incrementar satisfacción del cliente y por consiguiente la competitividad de la organización y su participación en el mercado.

La empresa MIBANCO cuenta con personal profesional que labora en la prestación de diferentes servicios, se desenvuelven de manera coordinada, y en un ambiente de trabajo que es susceptible de tener diferentes características o factores que afectan el desempeño laboral, y sobre todo la calidad de atención al cliente interno y externo de la organización, La falta de un estudio del clima organizacional, no permite tener un plan de acción para prever problemas como desmotivación, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía en el trabajo, inestabilidad emocional y pérdida de valores éticos de los empleados de la empresa; perjudicando el ambiente laboral interno y sobre todo repercute en la calidad de atención de los clientes. Ante esta realidad, surge la necesidad de desarrollar la presente investigación que servirá de base para futuras investigaciones.

#### **1.1.4. Formulación del problema.**

##### ***1.1.4.1. Pregunta principal***

¿Cuál es la relacionan entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Empresa MIBANCO Banco de la Microempresa– Cajamarca, 2022?

#### **1.1.4.2. Preguntas específicas.**

1. Cuál es el clima organizacional de la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca.
2. Cuál es la calidad de atención al cliente en empresa MIBANCO Banco de Microempresa Cajamarca.
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional según sus dimensiones y la calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca?

#### **1.2. Justificación del Estudio.**

1.2.2. **Justificación Científica**, la presente investigación surge de la necesidad de estudiar el clima organizacional en la empresa MIBANCO para identificar como este indicador es más preciso y demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales, a beneficios que genera tanto para los empleados como para la organización misma, ya que cuando es negativo conduce a pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización incluso a la quiebra. Por lo tanto, el estudio ayudará a tener una mejor comprensión para empezar a implementar mejores decisiones que pueden posibilitar la estabilidad del personal y ayudar al cumplimiento de la misión de la organización, demás se pueden generalizar los resultados a otras instituciones del mismo rubro, con la finalidad de mejorar sus procesos y resultados.

1.2.3. **Justificación Teórico – Práctica**. La presente investigación ha tomado como referencia el modelo de medición y gestión de la calidad SERVQUAL cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, la que está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio, se midió

lo que el cliente espera del servicio de la empresa MIBANCO en base a las cinco dimensiones citadas.

1.2.4. **Justificación Institucional y personal.** Los resultados de la presente investigación sirven para tener mejor claridad sobre los factores que afectan el clima organizacional a fin de poder tomar medidas preventivas para superar dicho problema. Asimismo, sirve de base para futuras investigaciones en el tema, así como ampliar el conocimiento en estos temas y proponer un plan de mejoras para la institución que puede ser aplicado en otras realidades.

### 1.3. Delimitación del problema

1.3.2. **Delimitación temporal:** 2014, con actualización en el 2022.

1.3.3. **Delimitación temática:** Clima organizacional y calidad de atención al cliente.

1.3.4. **Delimitación geográfica:** empresa MIBANCO – Apurímac 640. Cajamarca.

### 1.4. Objetivos.

#### 1.4.2. **Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Empresa MIBANCO Banco de la Microempresa – Cajamarca. 2022.

#### 1.4.3. **Objetivos Específicos.**

Analizar el clima organizacional de la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca.

Identificar la calidad de atención al cliente en empresa MIBANCO Banco de Microempresa Cajamarca.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional según sus dimensiones y la calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO.

#### 2.1. Antecedentes del problema.

##### 2.1.1. Nivel Internacional:

Lanz, (2015) en la tesis “Clima Laboral y su influencia en el Servicio al Cliente en una Imprenta del Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu, señala que el objetivo principal es determinar si existe correlación entre el clima laboral y servicio al cliente en una imprenta de Retalhuleu del país de Guatemala. la investigación fue de tipo Descriptivo Correlacional, muestra de 20 colaboradores de las diferentes áreas y 20 clientes que fueron elegidos al azar entre hombres y mujeres, los resultados presentados muestran que existe correlación negativa muy baja de -0.15 entre clima laboral y servicio al cliente, -0.10 entre relaciones interpersonales y el servicio al cliente, una correlación positiva moderada de 0.53 entre estilo de dirección y servicio al cliente, -0.26 entre sentido de pertenencia y servicio al cliente, -0.33 entre retribución y servicio al cliente, -0.52 entre las variables disponibilidad de recursos y servicio al cliente, -0.13 entre estabilidad y servicio al cliente, -0.02 entre claridad y coherencia con la dirección y servicio al cliente; por último, se muestra una correlación negativa débil de -0.29 entre valores colectivos y servicio al cliente. En conclusión, de acuerdo a los resultados se pudo determinar que no existe relación significativa entre clima organizacional y servicio al cliente. Por lo tanto, se recomienda establecer un método formal de evaluación, con el fin de identificar los aspectos y/o áreas a mejorar.

González A. & Pérez (2015), en su tesis titulada Ambiente empresarial y satisfacción laboral en 2 instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero en Cuba, consideran que la motivación tiene una relación estrecha con el clima laboral de las áreas de animación y ama de llaves, se tuvo en cuenta dos aspectos fundamentales, por

una parte la motivación del trabajador por la labor que realiza en su conjunto (profesión) y la motivación por la obtención de reconocimiento, beneficios materiales, relación con sus compañeros, y la relación con los directivos. Los métodos y técnicas seleccionados en las dos instalaciones hoteleras objeto de investigación se realizaron con el manejo de la encuesta; posee un enfoque metodológico - cualitativo. Los resultados obtenidos fueron: la variable más deteriorada es la motivación referida a la resistencia y postura enrumbada a saciar las necesidades del colaborador; se evidenció que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente a los trabajadores e inciden en el nivel de crecimiento de la motivación. En sentido general el clima empresarial alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5 tienden a ser promedio. Concluyen, que las instituciones hoteleras deben proyectar una táctica de participación que ayude a mejorar el clima y la satisfacción laboral, además, impulsen funciones que cooperen con los vínculos interpersonales para conseguir una unidad colectiva en la empresa y finalmente amparar el sentido de propiedad y responsabilidad.

Manosalvas, M. & Quintero (2015), en su exploración Clima empresarial y la satisfacción profesional, analizan la relación entre ambas en empresas que ofrecen servicios de salud (Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas). En dicha indagación se empleó un procedimiento cuantitativo riguroso, a través de una práctica de estudio de factores primordiales y factoriales. En dicha investigación participaron el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, que trabaja en los diferentes servicios; la población fue 193 personas y la muestra de 130. El muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado por servicios. La investigación

confirmó que existe correlación estadística significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en proporciones elevadas. Concluyen manifestando que dicha investigación ayudará a diseñar estrategias que ayuden a una administración más coherente del recurso humano.

Zans C. A. (2016). Realizó el estudio sobre Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Naranjo-Herrera C. et. al. (2016). Realizaron la investigación sobre Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales cuyo objetivo fue evaluar el clima organizacional en el complejo hospitalario "Gustavo Aldereguía". Cienfuegos. Fue una investigación de tipo evaluativa durante el mes de enero del año 2015 en el complejo hospitalario "Gustavo Aldereguía". Se estudiaron tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección. siendo los resultados, las tres dimensiones estructura organizacional, comportamiento organizacional y estilo de dirección fueron percibidas como clima organizacional adecuado, donde todas las categorías exploradas obtuvieron valores promedios adecuados, que se encontraron entre 7.7 y 9.5 puntos, lo que conllevó a que los directivos percibieron que en su institución se desempeñan en un clima organizacional adecuado. Concluyendo que el clima organizacional global en el complejo hospitalario "Gustavo Aldereguía Lima" se percibe como un clima adecuado, con todas las categorías exploradas dentro las tres dimensiones con altos promedios. La dimensión comportamiento organizacional es la de mejores resultados y dentro de ella la categoría Relaciones Interpersonales y de trabajo es la que obtiene mayor promedio.

### **2.2.2. A Nivel Nacional**

Yachas E. E. (2017). Realizó la investigación sobre Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. La población es de 120 trabajadores, la muestra fue 92 probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Clima organizacional y calidad de servicios. El método de investigación fue el hipotético-deductivo. El estudio utilizó para su propósito el diseño



no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: El estudio concluye que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables.

Rosas R. B, (2017), desarrollo la tesis sobre “Clima Organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco Ltda. Que tiene como finalidad determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal de la agencia de Huánuco de la cooperativa en mención; por ello, se realizó una investigación cuantitativa, explicativa de diseño transversal correlacional causal, tomando como muestra a 307 socios a quienes se les brinda un servicio o producto de la cooperativa en mención y a los 70 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de todas las áreas de la agencia de Huánuco realizando una encuesta con preguntas cerradas. Los resultados más relevantes fue que el indicador Motivación de la variable clima organizacional un 57% de los trabajadores resaltaron que nunca son motivados por la organización con incentivos, en cuanto a la variable de calidad de servicio el indicador de empatía representada por los clientes y/o usuarios indican que el 73% consideran que nunca el personal de la cooperativa les brinda una información oportuna. Por lo tanto, en una contrastación descriptiva se pudo afirmar que si influye significativamente el clima organizacional en la calidad de servicio del personal de la agencia de Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. Finalmente, se le recomendó a esta Cooperativa de Ahorro y Crédito que mejore el sistema de

incentivos económicos, promover ascenso, diseñar un plan estratégico, implementar un sistema de capacitación constante al personal.

Alva S. O. (2017) en sus tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017” concluyó lo siguiente: La conclusión general al cual se ha llegado es que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario, donde 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que 34,3% dice que es bueno; se muestra también que 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y 1,4% dice que es buena.

Alberca B. E. (2017) en sus tesis titulada: “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación), concluyó lo siguiente: El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retro información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Chumpitaz, (2018) Clima Organizacional y Servicio al Cliente en el Restaurante Campestre el Fundo Palmira, señala que el objetivo de esta investigación es determinar de qué manera el clima organizacional repercute en el servicio al cliente en el restaurante campestre. El Fundo Palmira, la técnica que se utilizó para esta investigación fue la encuesta y como instrumento se consideró la medición de actitudes

de escala de Likert considerándose como dimensiones del clima organizacional: Estructura Organizacional, Responsabilidad, Recompensa y Conflicto; asimismo se considera dimensiones del servicio al cliente: el cliente, estrategia de servicio y el personal de servicio, los resultados que se presentó muestra que 40% de los trabajadores expresan que la estructura organizaciones no es muy conocida, 60% muestra interés y responsabilidad, 45% muestra sentirse recompensado y motivado por parte de la empresa, 50% muestra sentirse en conflicto con sus compañeros de trabajo y 85% muestra percibir un buen clima organizacional; en el caso de los clientes, 52,56% muestra percibir un buen servicio por parte de los trabajadores. Para concluir, los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva media del 0.684 significativa entre el clima organizacional y el servicio al cliente.

Vargas & Guevara (2018) desarrolló la tesis “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza, que tuvo como objetivo determinar la relación entre Clima Organizacional y calidad de servicio de salud del hospital María Auxiliadora. Los resultados demostraron relación significativa y positiva entre las variables de investigación, ubicándose el clima organizacional del hospital María auxiliadora en nivel bueno, equivalente a 83% y la calidad de servicio del hospital también, en nivel bueno, equivalente a 70%. Por otro lado, en cuanto a la dimensión de Autonomía del clima organizacional y su relación con la calidad de servicios presentó que 60% de los trabajadores indicaron un nivel bueno, el clima organizacional en su dimensión cohesión y su relación con la calidad de servicio se mostró un nivel bueno equivalente en un 37%, el clima organizacional en su dimensión confianza y su relación con la calidad de servicios se mostró un nivel bueno equivalente a 50%, el clima organizacional en su dimensión presión y su relación con la calidad de servicios se mostró nivel bueno y regular equivalente a 33%, el clima organizacional en

su dimensión Apoyo y su relación con la calidad de servicio se mostró un nivel bueno equivalente a 57%, el clima organizacional en su dimensión reconocimiento y su relación con la calidad de servicio mostró nivel bueno equivalente a 50%, el clima organizacional en su dimensión equidad y su relación con la calidad de servicio se encontró nivel bueno, equivalente a 50% y por último el clima organizacional en su dimensión innovación y su relación con calidad de servicio se ubicó en nivel bueno equivalente a 43%. De esta manera, se logró aceptar todas las hipótesis concluyendo que existe relación entre las dos variables mencionadas anteriormente.

Fernández D. G. (2018) realizó la tesis titulada: “Clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la sociedad de beneficencia de Chiclayo – 2018” concluyó lo siguiente: El clima laboral evidentemente influye en la atención a los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, puesto que existen factores producidos en la misma organización que intervienen directamente en la atención al cliente. Después de haber analizados los resultados obtenidos por las encuestas hechas a los trabajadores, la metodología que se emplearía será programas de capacitación, motivación, mejoramiento de la comunicación y fomentar en trabajo en equipo.

Arce T. F. (2018) realizó la tesis sobre Cultura Organizacional y el Clima Laboral de los Trabajadores de la Empresa de alimentos Industriales la Ideal SAC, la investigación se llevó a cabo en el distrito de Cajamarca. Aborda la problemática relacionada con la cultura organizacional y su influencia el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores. El estudio plantea una investigación no experimental. El análisis se llevó a cabo mediante calificación promedio del clima organizacional y de la satisfacción de los trabajadores con sus componentes. El estudio permitió determinar que existe una significativa relación entre la cultura organizacional y el clima laboral. Los resultados muestran que no existe una adecuada cultura organizacional, por lo que

no contribuye a un buen clima laboral, lo que se traduce en la baja satisfacción de sus trabajadores, tanto con los aspectos organizacionales como de gestión de la cultura organizacional, así como con el clima laboral propiciado por entorno laboral.

Taculí Briones Daysi Isabel (2021) desarrolló la tesis *Mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C*” En las organizaciones privadas el tema de clima organizacional y satisfacción e integración laboral constituye un foco de especial atención puesto que compromete a toda la organización. El presente trabajo tiene como objetivo mejorar el clima organizacional y lograr la satisfacción e integración laboral de los trabajadores de todas las áreas de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. La muestra del estudio está conformada por cincuenta trabajadores de la empresa. Los instrumentos de medición fueron cuestionario a través de la escala de Likert. El estudio encontró indicadores bajos en la satisfacción e integración laboral por la tarea que realizan, evidenciándose estos resultados por diferentes factores. Respecto al clima organizacional, más del 50% respondieron totalmente en desacuerdo con las actividades que se realizan; con estos resultados, por lo que se concluye que el clima organizacional en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C no es el adecuado. En base a los resultados obtenidos, se desarrolló una propuesta de mejora con estrategias que permitirán crear un mejor clima organizacional teniendo en cuenta los escenarios físicos, políticas de la organización, beneficios laborales, relaciones interpersonales. Los resultados del estudio facilitan, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción e integración de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

Estela Ramos, Christian (2021) en su tesis *Relacion entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en el cercado de lima*, se

comprobo que si hay una relacion sólida y positiva entre el clima organizacional y y el desempeño laboral mostrando una correlación representativa, por lo que se afirma que si mejora la percepcion y los recursos para los asesores en el area de trabajo, incrementaria el desempeño del trabajador, asi mismo se válido que si la entidad incrementa e incentiva la posibilidad de realizar linea de carrera, autorrealización, tendría un efecto potente en mejora del desempeño laboral, y otro aspecto importante en esta investigación destaca a la comunicación como un elemento importante en la cual si se mejora y promueve una comunicación horizontal, entre diferentes líneas de mando mejoraría el clima organización, lo cual tendría un impacto positivo en los colaboradores.

### 2.2.3. A *nivel local*

Chuán Vásquez E., Chávez Bueno C. (2022). Realizaron un estudio cuyo propósito es analizar el clima organizacional y su influencia en el nivel del desempeño laboral de los servidores del programa JUNTOS UT-Cajamarca, investigación que permite tener una aproximación a la realidad laboral de los servidores de esta entidad y además determinar la situación del desempeño laboral y los elementos que inciden en él. En el estudio participaron 194 servidores de la unidad territorial Cajamarca de ambos sexos. Para medir la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos UT Cajamarca, se utilizó una encuesta; la misma que fue elaborada por los tesisistas, en la cual se incluyeron variables relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral. Para analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos Cajamarca, se tomaron en cuenta las características propias del contexto laboral y de la interacción cotidiana dentro del espacio laboral por parte de los servidores. La investigación se enmarca en el ámbito cuantitativo-cualitativo con un marcado interés en el campo

laboral y los resultados han permitido identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los servidores del programa Juntos en Cajamarca.

Carmona (2019) en su tesis titulada “El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia “1” Cajamarca” para optar el grado académico de Maestro en Ciencias en la Universidad Nacional de Cajamarca. Afirma que: existe influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados de chi cuadrado confirman tal relación con una confiabilidad del 95 por ciento (p.80) La descripción del clima organizacional en la dimensión confianza en el Banco de la Nación Agencia “1” Cajamarca es de la siguiente manera: el trabajador dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar el trabajo en forma adecuada, la distribución física del ambiente de trabajo donde realiza las labores no es la adecuada, parte de la infraestructura es moderna y adecuada. Los documentos de gestión (MOF, ROF y TUPA) no son de conocimiento total para todos los trabajadores de la Agencia. Por lo general el liderazgo existente es participativo. En general el clima organizacional en la Agencia “1” Cajamarca del Banco de la Nación, poseen una condición de “Regular”, según lo percibido por los trabajadores del banco.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### ***2.2.1: Clima organizacional.***

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre miembros de una empresa u organización, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación.

El clima laboral constituye el medio interno o la atmósfera psicológica y se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o

insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sientan en relación con la organización.

El Clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima organizacional, éste puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma. Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo Hernández R. (2018).

El conocimiento del clima laboral proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen, influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. (Herrera C., Delgado A., & Betancur, S. (2016) p.105-126).



El comportamiento organizacional basa su importancia en el proceso que se fundamenta en el estudio del individuo como parte vital de una estructura y que su estado conductual va a repercutir en la producción de la organización, por lo tanto, conocerlo y apoyarlo a través de métodos organizados va a ser de elevada eficacia para la empresa. En el caso particular de las organizaciones, dadas las nuevas reglas de juego a nivel mundial, los modelos tradicionales de administración y gerencia, diseñados para manejar la complejidad, no son una respuesta para producir el cambio. Es necesario avanzar de las organizaciones eficientes, burocratizadas, rígidas y dependientes, para contar con organizaciones eficientes, productivas, flexibles y autónomas, conscientes de que lo que realmente existen son las personas, Jimenez P. (2018).

Hoy en día debido a los procesos de cambios, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización, para el presente estudio analizaremos específicamente la repercusión que tiene el estudio del clima laboral y cómo influye en la atención al cliente de la Empresa Mibanco Agencia Atahualpa de la ciudad de Cajamarca.

En este panorama en el que la calidad constituye una estrategia empresarial, el servicio al cliente ocupa un lugar relevante, dando lugar a nuevas filosofías de gestión empresarial “enfocadas al cliente o dirigidas al cliente”. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los

protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

**1. Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**2. Variables intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

**3. Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (29).

### **2.2.2. Tipos de Clima Organizacional.**

se tiene:

1. Clima de tipo autoritario.

Sistema autoritario explotador

Sistema autoritarismo paternalista.

2. Clima de tipo participativo.

Sistema consultivo.

Sistema participación en grupo.

1) Deal y Kennedy, (1982), afirman que los valores comunes de la organización forman el núcleo de la cultura, por ello la organización debe trabajar sobre

estos valores comunes y proporcionar “Héroes modélicos” y “Líderes” a quien los demás intentan imitar.

- 2) Peter D. Anthony, (1994), trata la Cultura Corporativa desde el punto de vista de su fundador y de los líderes que existen en las organizaciones a los cuales todos siguen y admiran por su personalidad, manera de dirigirse hacia el personal, capacidad de iniciativa, respuesta y negociación, etc.
- 3) Smircich, (1983), ve a las organizaciones como instrumentos sociales que producen bienes y servicios, y además como subproductos también producen distintos aspectos, tales como rituales, leyendas, ceremonias, etc, que configuran una cultura propia.
- 4) Robbins (1984) Una definición proporcionada se refiere al clima organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. Por otra parte, se puede decir que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.
- 5) Gonçaves, (1997) De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen, en

buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. El ambiente laboral induce determinados comportamientos en los individuos. Estas conductas inciden en la organización, y por ende en el clima, completando el circuito: Organización, clima organizacional, miembros y comportamiento.

### ***2.2.3. Características del clima organizacional***

Alexis Gonçalves (diciembre 1997) nos muestra las características de clima organizacional donde resaltan las siguientes:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo éstas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### ***Estructura***

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

### ***Responsabilidad.***

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

### ***Recompensa***

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

### ***Desafío***

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

### ***Relaciones***

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

### ***Cooperación***

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

### ***Estándares***

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

### ***Conflictos***

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

### ***Identidad***

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Méndez, C. (2006).

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros,

a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Se sugiere medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

- Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
- Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
- Actitudes hacia el contenido del puesto
- Actitudes hacia la supervisión
- Actitudes hacia las recompensas financieras
- Actitudes hacia las condiciones de trabajo
- Actitudes hacia los compañeros de trabajo (35)

#### ***2.2.4. Factores que afectan el clima organizacional***

Para que un administrador logre que su grupo trabaje con entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas

Según García Werther (1995), menciona que hay variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones. (Werther, y Davis, 1995, p. 115). Las características individuales: es la que posee cada trabajador respecto a intereses, percepciones y personalidad que son disimiles de otros. Es por ello que cada uno tiene diferentes necesidades y por ende motivaciones distintas. “Los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto, sus motivaciones serán distintas.

- Las características del trabajo: son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir

sus expectativas. “son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales”.

- Las características de la situación de trabajo: son el conjunto de factores que intervienen en el ambiente de trabajo, que a su vez influyen de manera positiva a los miembros de la organización.

“son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados”. (36)

El tema en estudio como hemos visto existe factores que están vinculados al clima laboral, estos nos servirán al momento de evaluar al personal que labora en la Empresa MIBANCO Ag. Atahualpa – Cajamarca del estudio de investigación.

#### **2.2.5. Dimensiones de clima organizacional**

Según Koys y Decottis (1991) como se cita en Chiang, et al (2007).

Menciona ocho dimensiones.

##### ***Autonomía:***

Es la percepción que tiene el colaborador acerca de la autodeterminación y responsabilidad en la toma de las decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, objetivos, metas y prioridades en la organización.

##### ***Cohesión:***

Es la percepción de las relaciones entre trabajadores dentro de la institución, es la existencia de un ambiente amigable, de confianza, cooperación, solidaridad, empatía y ayuda material en la realización de las funciones o actividades.



***Confianza:***

Es la percepción acerca de la libertad de poderse comunicar abiertamente con la alta jerarquía de la organización, con la finalidad de abordar temas delicados y personales por medio de la confidencialidad y así evitar que la información sea usada en contra de los trabajadores.

***Presión:***

Es la percepción que se tiene por el respeto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.

***Apoyo:***

Es la percepción que se tienen los trabajadores acerca del respaldo y la tolerancia por el comportamiento, lo cual incluye errores al aprender y errores al trabajar, sin temores a represalias de los compañeros y superiores.

***Reconocimiento:***

Es la percepción que tienen los integrantes de la organización en lo que respecta a la recompensa que reciben a cambio de su contribución a la institución.

***Equidad:***

Es la percepción que tienen los trabajadores respecto a las políticas y reglamentos de igualdad y claridad en la organización.

***Innovación:***

Es la percepción que tienen los trabajadores acerca del estado de ánimo para asumir retos, riesgos, para emplear su creatividad y asumir nuevos cargos de trabajo, en los cuales haya o no la experiencia suficiente. Morales M. (2009).

Según Reinoso H. & Araneda G. (2008), como se cita en Alberca E. (2017), propone cinco componentes de clima organizacional.

***Ambiente social:***

Hace referencia a las relaciones entre compañeros, entre departamentos, áreas y como se resuelven los conflictos y la forma de comunicación entre trabajadores.

***Ambiente físico:***

Relacionado a la infraestructura, ubicación, instalaciones de los equipos tecnológicos, color de las paredes, pisos, iluminación y ventilación de las áreas de trabajo, así como el grado de contaminación.

***Características estructurales:*** Referente al tamaño de la organización, su estructura y el estilo de dirección, etc.

***Características personales:*** Referente a las actitudes, aptitudes, necesidades, motivación y objetivos personales.

***Comportamiento organizacional:*** Constituidos por la productividad, el ausentismo y rotación de trabajadores, grado de satisfacción, salariales, presión y liderazgo.

(38)

## **2.3. Calidad atención al cliente.**

### ***2.3.1. Definición***

García A.(2018) define a la calidad del servicio como el acondicionamiento entre las necesidad del consumidor, que a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad, esto juega entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado, además también ocurre en clientes que comparan con las experiencias anteriormente, a partir de eso se dan dos grandes variables según el precio y la

calidad ya que este último es perceptible y rentable para toda la institución, ya que si se ven incrementos en ganancias de la manera de atención en sí, a la organización entera ayudaría en el crecimiento..

Según Giese J y Cote J. (2019) señalan que la calidad del servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio, es interpretado como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes, como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo, además implica, la forma la organización, el colaborador tiene un rol importante con la amabilidad con los compañeros y en general con el equipo de trabajo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio.

En consecuencia, según autores, la calidad de servicio hace que una organización se transforme en un buen y optimo servicio, conformada por clientes internos a clientes externos, ello es bueno para que el consumidor siga obteniendo lo que se le ofreció y no solo se quede en ellos, si no que puedan seguir recomendando con adecuada comunicación, con ello se busca que sus expectativas y percepciones sean mayores para la aprobación del consumidor.

### **2.3.2. Dimensiones de la calidad de atención**

#### ***Confiabilidad.***

Según Guillermo (2019) la confiabilidad es importante porque dentro de ello siempre se aplicó en los servicios, productos, sistemas y procesos donde cada entidad tenía que procrear beneficios a corto, mediano y largo plazo, siendo una capacidad donde ello impactaría directamente sobre los resultados de la entidad. Para poder contar con una

buena confiabilidad se tiene que satisfacer los requerimientos de calidad de productos y servicios de una práctica éticamente con argumento o defensa es usado generalmente para expresar un grado de confianza y sobre todo seguridad en un ambiente exitoso durante un tiempo determinado.

### ***Seguridad***

Según Orozco (2018) son distintas características en capacidad para dar un lugar firme en un territorio sin daños ni peligros, es una cualidad de personajes o ambiente en un lugar determinado incluyen varios aspectos de efectos es como se siente sin peligro ni daños estar firme y prevenido con la capacidad de una situación, entonces se dice que la seguridad es referencia a cualquier ámbito de la sociedad.

### ***Capacidad de respuesta***

Según Novelo & Salazar (2016) la capacidad de respuesta está en orden para socorrer a los consumidores y actuar rápidamente a las necesidades con el cumplimiento adecuado de las responsabilidades con facilidad y acceso para hacerla accesible en la organización, es ir a un paso más delante del cliente para adelantar que necesidad satisfacer. La capacidad de respuesta es todo aquello que damos efecto a actuar voluntariamente y tener la habilidad de interactuar con consumidores.

### ***Empatía***

Según Balart (2018) describe que la empatía se da por un reflejo a como quisieras que te vean internamente que tiene como hecho el reflejo de uno mismo es la sabiduría y habilidad de poder sentir, hablar o expresarse de manera adecuada con los mismos o parecidos sentimientos poniéndose en lugar de la otra persona de manera correcta con reacciones emocionales sutilmente eficaz, es una escucha activa con plena atención y comunicación verbal y no verbal con un tono de voz adecuado que reflejen un estímulo exclusivo y solo prestar atención al otro individuo.

Así mismo explica que la empatía es una habilidad para saber el comportamiento de las personas, tanto como sentimientos necesidades como problemas que podría estar atravesando ponerse en lugar de otro para lograr que esté de acuerdo y satisfecho con todo lo que queremos ofrecer transmitiendo un solo sentimiento nuestro con niveles de comprensión es una herramienta para enlazar a las demás personas con simpatía y cordialidad mostrando respeto y la seguridad de ser más felices.

### ***Aspectos Tangibles***

Medina & González (2016) mencionan que la tangibilidad son aspectos claves que van a influenciar en la determinación para el diseño de producto o servicio a través de valores y preferencias por parte del consumidor, notando así los puntos de fortalecimiento para una mejor competitividad además de la invocación clave para un desarrollo. Dicho estudio buscó distinguir los insights del consumidor para de esta manera cooperar con la satisfacción mediante la innovación y/o creación oportuna hacia el servicio dando valor a sus características particulares, desatando las prestaciones, funciones y uso es todo aquel que se siente, relacionado con el contexto del producto experimentando la adaptación percibir con el tacto.

## **2.4. Definición de términos básicos.**

### ***Clima organizacional.***

Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. Uribe, Patlán y García (2015) (46),

### ***Calidad de Atención al cliente.***

La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización

***Calidad:***

La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (Domínguez C. 2006) (47).

***Cliente interno:***

Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativas, administrativas o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

***Cliente externo:***

Son aquellos que no pertenece a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.

***El servicio de atención al cliente:***

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

***Comunicación:***

Es la forma de manifestar una idea y la vez como es interpretada.

***Motivación:***

Es un impulso que adopta toda persona de desarrollar esfuerzos para alcanzar lo que se propone.

***Líder:***

Es la persona capaz de dirigir un grupo y que logra conseguir metas fijadas con éste. Taculi B. D. (2021).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis alterna (Ha):*

Existe relación significativa entre las dimensiones que caracterizan al clima organizacional en la que son autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, y la calidad de servicio al cliente que brinda la empresa MIBANCO. Cajamarca 2022.

##### 3.1.2. *Hipótesis Nula (Ho):*

No existe relación significativa entre las dimensiones que caracterizan al clima organizacional en la que son autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, y la calidad de servicio al cliente que brinda la empresa MIBANCO. Cajamarca 2022

#### 3.2. Variables.

##### 3.2.1. *Clima organizacional.*

Uribe, Patlán y García (2015), mencionan a Forehand y Gilmer (1964), quienes definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las organizaciones.

##### 3.2.2. *Calidad de servicio al cliente*

Según Parasuraman Zeithaml, y Berry (1999) Como calidad en el servicio se entiende que produce ganancias ya que hace que el consumidor se siente motivado al acudir al mismo establecimiento para seguir adquiriendo el producto o servicio apreciando los beneficios que brinda la empresa (48).



### 3.3. Operacionalización de variables y definiciones conceptuales.

Título		CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA – CAJAMARCA, 2022			
Variable	Definición	Definición Operacional			Instrumento
	Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Clima organizacional:	Conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamiento. Smircich (1983)	<b>Autonomía</b>	<p>Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo</p> <p>Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.</p> <p>Yo propongo mis propias actividades de trabajo.</p> <p>Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.</p> <p>Organizo mi trabajo como mejor me parece.</p>	1,2,3,4,5	El cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991), cuyo propósito es medir el clima organizacional
		<b>Cohesión</b>	<p>Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.</p> <p>Las personas que trabajan en la empresa se llevan bien entre sí</p> <p>Las personas que trabajan en la empresa tienen interés personal el uno por el otro.</p> <p>Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.</p> <p>Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad</p>	6,7,8,9,10,	
		<b>Confianza</b>	<p>Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.</p> <p>Mi jefe es una persona de principios definidos</p> <p>Mi jefe es una persona con quien se puede hablar atentamente.</p> <p>Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.</p>	11,12,13, 14,15,	
		<b>Presión</b>	<p>No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.</p> <p>Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.</p> <p>Mi institución es un lugar relajado para trabajar.</p> <p>En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse</p>	16, 17. 18. 19.20	

			de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.		
			Me siento como si nunca tuviese un día libre.		
			Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.		
			Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito		
			A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.		
		<b>Apoyo</b>	Mi jefe me respalda 100%	21, 22, 23,	
			Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	24, 25	
			Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.		
			Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.		
		<b>Reconocimiento</b>	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	26, 27, 28,	
			Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	29, 30	
			Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.		
			Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.		
			Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.		
		<b>Equidad</b>	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.		
			Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	31, 32, 33,	
			Mi jefe no tiene favoritos	34, 35	
			Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.		
			Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.		
		<b>Innovación</b>	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas	36, 37, 38,	
			Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	39, 40	
			Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.		
			Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.		
Calidad de servicio al Cliente	Es la percepción que el cliente	<b>Confiabilidad</b>	El comportamiento del empleado transmite confianza		
			El empleado domina el mensaje de la información vertida	1 – 4	Quispe Pérez Yanet del año 2015,
			La espera por el servicio fue demasiado		
			La orientación ha sido brindada sin errores		

tiene acerca del producto o servicio que se le ofrece. Vargas H. & Guevara H. (2018)	<b>Capacidad de respuesta</b>	Lo solicitado llego sin errores El servicio brindado fue oportuno El empleado esta dispuesta a tender sus requerimientos El empleado mostro un sincero interés en solucionar sus problemas	5 – 8	Andahuaylas, Perú. La finalidad del cuestionario es medir la calidad de servicio  Pésima = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Excelente = 5
	<b>Seguridad</b>	Me entregaron los documentos apropiados y de forma adecuada El expediente estuvo ordenado y limpio El lugar tienen zonas seguras en caso de sismo El local tiene una adecuada decoración y diseño en particular El empleado mostro amabilidad durante l atención	9 – 12	
	<b>Empatía</b>	Me atendieron como a un rey, reina El empleado se acercó a preguntar si requería algo mas Cuenta con el horario de atnción conveniente Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	13 – 16	
	<b>Aspectos tangibles</b>	El servicio de atención contó con personal para informar y orientar a los pacientes El servicio de atención contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos.	17 – 20	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación Geográfica

La empresa MIBANCO se crea en agosto de 1997, recibe autorización de funcionamiento a través de resolución SBS Nro. 831-97 el 28 de noviembre 1997 e inicia sus operaciones en enero de 1998 en el marco de la autorización del Gobierno para la conversión de las Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) en entidades reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), teniendo como accionista mayoritario a Care Perú. CARE es una organización internacional de desarrollo, sin fines de lucro, políticos ni religiosos constituida con la finalidad de mejorar la vida de la población desprotegida.

En el 2009, se incorporó el Banco de Crédito del Perú como accionista mayoritario de Empresa MIBANCO Banco de la Microempresa. Lo que permitió expandir sus servicios para llegar a más empresarios de menores recursos y continuar de esta manera con la Misión Social de promover la inclusión y dar acceso al sistema financiero. A la fecha es una empresa que ocupa un notable posicionamiento en el mercado peruano, ocupando el séptimo lugar en la oferta de créditos orientadas a la microempresa, la segunda entidad financiera en “bancarizar” y la segunda en número de clientes.

#### 4.2. Tipo de estudio

***Bibliográfica.*** Porque se sustentará en la búsqueda de información bibliográfica, textos, folletos, libros sobre aspectos relacionados con los factores que caracterizan el clima organizacional y su incidencia en la calidad de atención al cliente a fin de diseñar plan de mejora a la problemática encontrada.

***Estudio exploratorio.*** ya que nuestro objetivo es describir el clima organizacional y su incidencia en la calidad de atención al cliente en la empresa Mibanco – Cajamarca;

generando la información necesaria para establecer la relación entre las variables seleccionadas. Dicho problema no ha sido estudiado antes dentro de la agencia Cajamarca.

**Descriptivo.** Porque en esta investigación se describió determinados elementos del objeto de estudio, se analizaron, luego se obtuvo las respuestas acerca de los comportamientos y actitudes

Es un estudio **transversal**, porque la información requerida para el estudio fue levantada en un momento determinado del tiempo.

**Estudio asociación correlacional:** el propósito del estudio fue establecer la correlación entre las variables seleccionadas. Mas no alterarlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

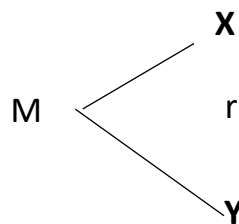


Figura 1: Diseño de la investigación

Donde:

M: Trabajadores del hospital y usuarios

Y: Clima organizacional

X: Calidad de servicio

r: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio

#### 4.3. Métodos generales de investigación.

**Deductivo - inductivo.** Se utilizó este método porque se inició de conceptos generales a situaciones y problemas específicos para realizar el análisis de la problemática de la empresa MIBANCO - Cajamarca que permitió enmarcar el clima laboral y la calidad de atención al cliente.

**Analítico - sintético.** A través del cual se analizó la realidad encontrada en la empresa MIBANCO - Cajamarca, partiendo de cada una de las variables de estudio para

synthetizarlo y relacionarlo el clima organizacional y con la influencia en la calidad de atención al cliente.

#### **4.4. Población, muestra y unidad de análisis**

##### **3.3.1. La población**

Está conformada por la totalidad del recurso humano (25) que laboran en la Empresa MIBANCO Banco de la Microempresa – Cajamarca,

##### **4.4.1. Muestra.**

La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, que laboran en la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca, dado que la población es pequeña se consideró al total de la población como muestra, los que fueron seleccionados por muestreo y por conveniencia del investigador.

##### ***Fundamentos de la muestra por conveniencia:***

- Bajo costo en la aplicación de la encuesta en la investigación
- Se dispone de mayor tiempo para avanzar con la investigación aplicando la muestra
- Selección de personas que deseen participar como voluntarios.

##### **4.4.2. Unidades de análisis.**

La unidad de análisis está conformada por un personal que labora en esta entidad.

#### **4.5. Objeto de estudio.**

El objeto de estudio fue reconocer los factores que caracterizan al clima organizacional en la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa Cajamarca. y cómo influye en la calidad de atención al cliente.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de investigación.**

##### ***Técnicas de recolección de datos.***

La técnica que se usa en la presente investigación es la encuesta, la cual se llevará a cabo a través de dos instrumentos que permitieron recolectar información relacionada a las variables clima organizacional y calidad de servicio.

***Instrumentos de recolección de datos,*** Se utilizó el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (2007), (37) cuyo propósito es medir el clima organizacional. El

instrumento está constituido por 40 ítems, donde el tipo de respuesta frente a cada uno de los ítems es de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. El tiempo de aplicación es de 40 minutos y puede aplicarse de manera individual o colectiva. En lo que respecta a la validez y confiabilidad del instrumento, se determinó a través de la validación de contenido y constructo por juicio de expertos.

Como segundo instrumento se utilizó un cuestionario sobre calidad de servicio de la autora Quispe Pérez Yanet del año 2015, Andahuaylas, Perú. (49). El cual consta de 20 preguntas y cinco tipos de respuesta tipo Likert que van desde excelente, bueno, regular, malo y pésimo. La finalidad del cuestionario es medir la calidad de servicio. El tiempo de aplicación es de 30 minutos aproximadamente y puede ser aplicado de forma individual y colectiva. En lo referente a la validez y confiabilidad se determinó por medio de juicio de expertos.

#### **4.7. Técnicas de análisis e interpretación de resultados**

En el análisis e interpretación de los resultados, se realizó por medio de la codificación, luego se elaboró la base de datos utilizando el programa Excel 16, se procesaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS 26, para luego presentar los resultados en tablas simples y de doble entrada los que fueron descritos, analizados e interpretación argumentándolo con los antecedentes.

#### **4.8. Consideraciones éticas de la investigación.** Koepsell R. & Ruíz de Chávez (2015).

Esta investigación se fundamentará en lo siguiente consideraciones éticas:

***Consentimiento informado.*** Luego que los participantes fueron informados en forma clara y precisa de los objetivos de la investigación, emitieron su autorización firmando el documento correspondiente.

***No maleficencia.*** La información que se obtuvo no causó daños a los participantes

***Autonomía.*** Los participantes entrevistados tuvieron libertad de emitir sus respuestas, sin ser influenciados por otras personas o por el investigador.

***Privacidad.*** Se respetó el anonimato de los participantes desde el inicio hasta el final de la investigación,



## CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION

### 5.1. Resultados.

**Tabla 1:**

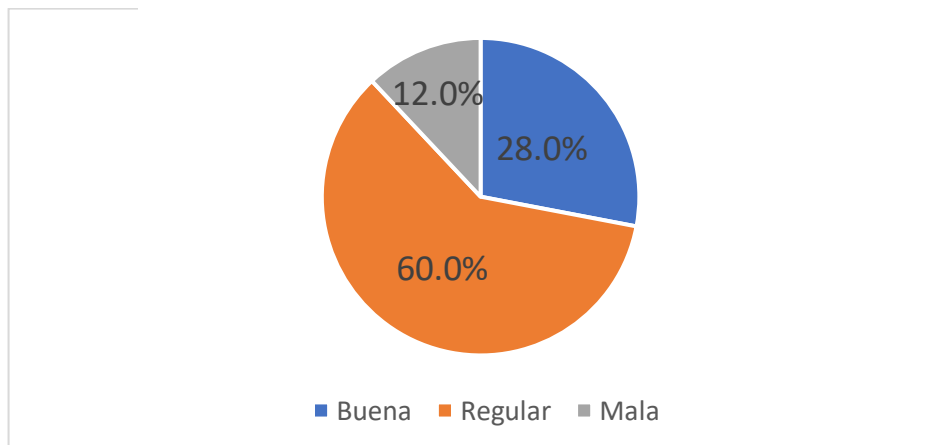
*Nivel del clima organizacional en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*

<b>Nivel de Clima organizacional</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Buena	07	28.0
Regular	15	60.0
Mala	03	12.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

*Figura 1*

*Clima organizacional en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la presente tabla y figura 1 se observa que el clima organizacional de la empresa MIBANCO se ubica en el nivel Regular equivalente a 60%, seguido de nivel buena 28% y malo con 12%.

**Tabla 2:**

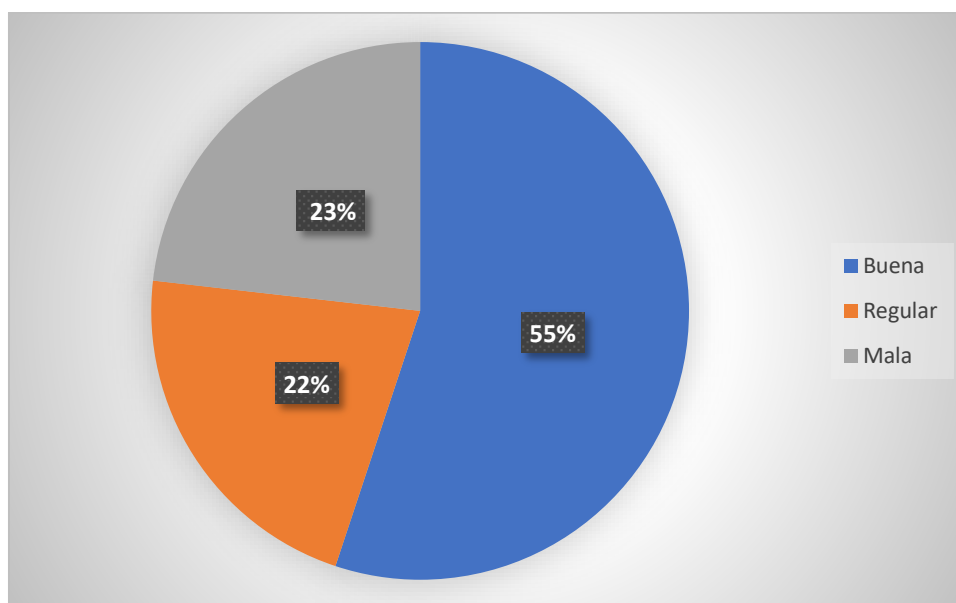
*Calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*

Calidad de atención	Cantidad	%
Buena	14	55.0
Regular	05	22.0
Mala	06	23.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 2:**

*Calidad de Atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 2 se tienen que la Calidad de Atención de la empresa MIBANCO se encuentra en nivel buena con 55%, seguida de nivel regular 22%, y mala calidad de atención 23%.

**Tabla 3:**

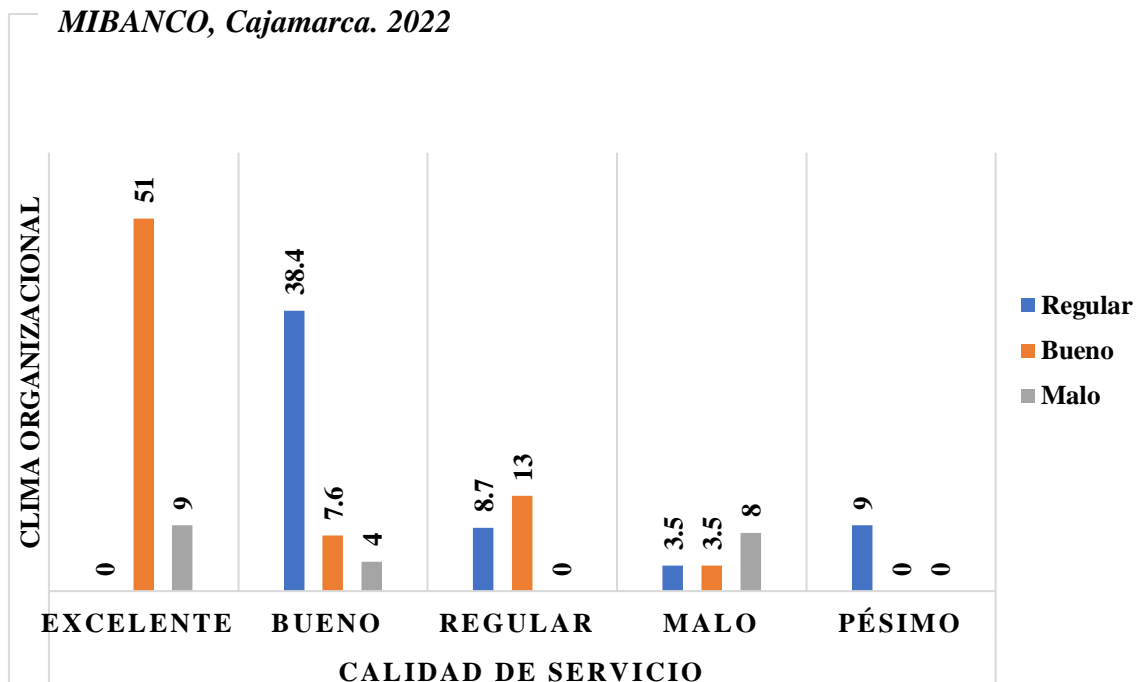
*Nivel de clima organizacional y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.*

Nivel Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Regular	00	00.0	10	38.4	02	08.7	01	03.5	02	09.4	15	60.0
Bueno	01	05.1	02	07.6	03	13.0	01	03.5	00	00.0	07	28.0
Malo	00	00.0	01	04.0	00	00.0	02	08.0	00	00.0	03	12.0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 3:**

*Nivel de Clima Organizacional y Calidad de Atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 3 se tiene que el clima organizacional y su relación con la calidad de atención se encuentran en un nivel regular equivalente a 60%, destacando la calidad del servicio con 38.4% como buena, lo que significa que existe una relación entre ambas variables, es decir a mayor clima organizacional mayor calidad de servicio.

**Tabla 4:**

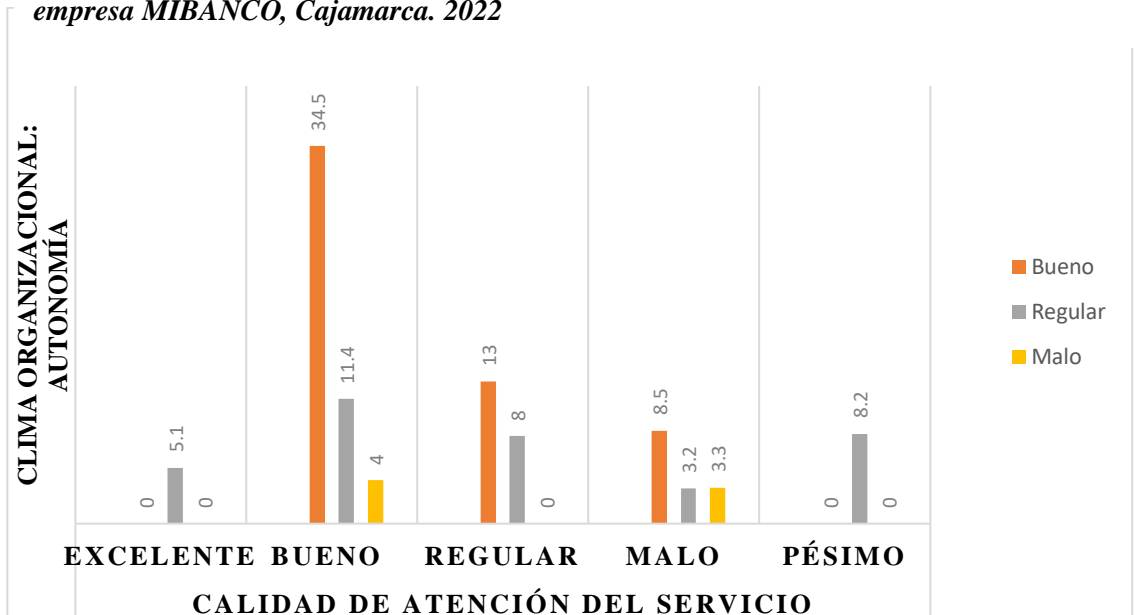
*Nivel de clima organizacional según dimensión autonomía y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.*

Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regula		Malo		Pésimo		N°	%
Autonomía	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bueno	00	00	09	34.5	03	13.0	02	08.5	00	00.0	14	55.0
Regular	01	05.1	03	11.4	02	08.0	01	03.2	02	08.2	08	35.00
Malo	00	00.0	01	04.0	00	00.0	01	03.3	00	00.0	03	10.00
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

**Figura 4:**

*Clima organizacional según dimensión autonomía y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 4, se tiene que el clima organizacional según su Autonomía y la relación con la calidad de atención se encuentran en un nivel bueno equivalente a 34.5%, evidenciándose una relación entre clima organizacional según la dimensión Autonomía y calidad de servicio.

**Tabla 5:**

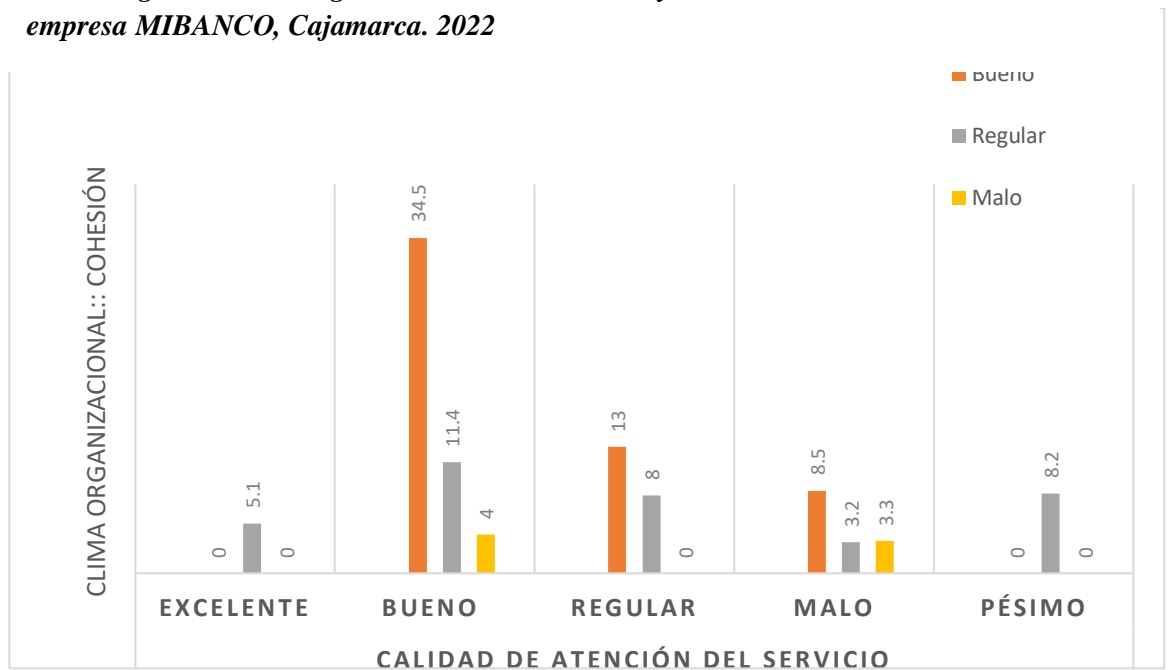
*Nivel de clima organizacional según dimensión cohesión y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.*

Clima Organizacional Cohesión	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Buenos		Regular		Malo		Pésimo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	00	00,0	08	32,0	02	08,0	00	00,0	00	00,0	10	40,0
Regular	01	05,1	04	14,0	03	13,7	01	03,8	00	00,0	09	35,0
Malo	00	00,0	01	04,0	00	00,0	03	11,2	02	08,2	06	25,0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05,1</b>	<b>13</b>	<b>50,0</b>	<b>05</b>	<b>21,7</b>	<b>04</b>	<b>15,0</b>	<b>02</b>	<b>08,2</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 5:**

*Clima organizacional según dimensión Cohesión y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 5: Se observar que el nivel de clima organizacional en su dimensión de Cohesión y su relación con la calidad de atención es bueno, con un porcentaje de 34.5%, por lo que se puede deducir que si existe relación entre las variables.

**Tabla 6:**

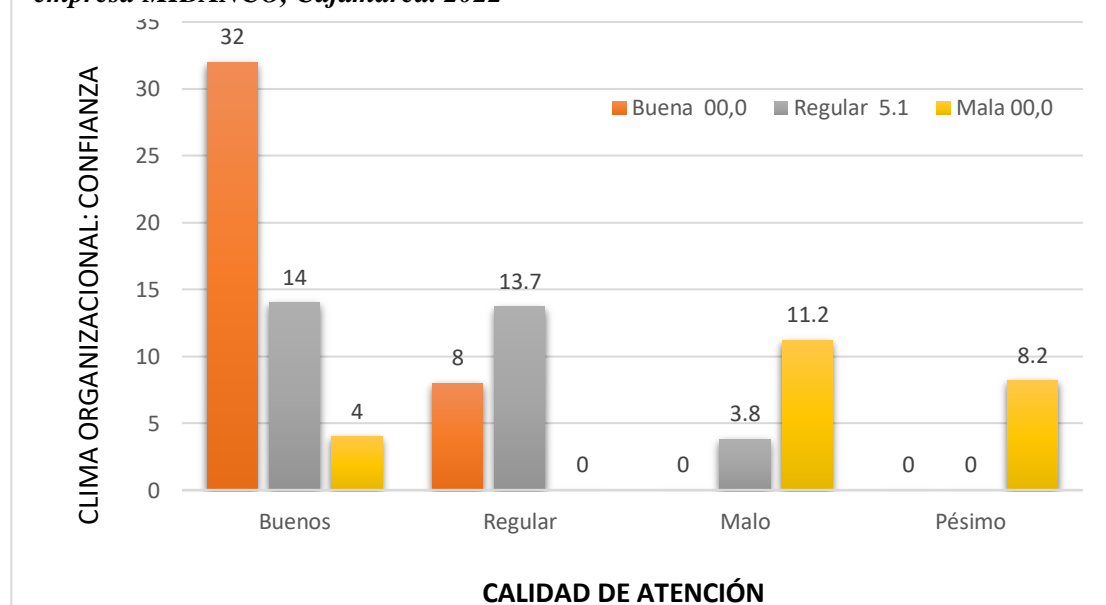
*Nivel de clima organizacional según dimensión confianza y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.*

Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Buenos		Regular		Malo		Pésimo			
Confianza	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	00	00.0	05	18.0	05	21.7	01	03.3	00	00.0	11	44.0
Regular	01	00.0	08	32.0	00	00.0	03	11.7	01	04.1	13	52.0
Malo	00	00.0	00	00.0	00	00.0	00.0	00.0	01	04.1	01	04.0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 6:**

*Clima organizacional según dimensión confianza y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 6: se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la calidad de atención donde se encuentra en un nivel entre bueno y regular, con un porcentaje de 32.0 %, lo que significa que si existe relación entre ambas variables.

**Tabla 7:**

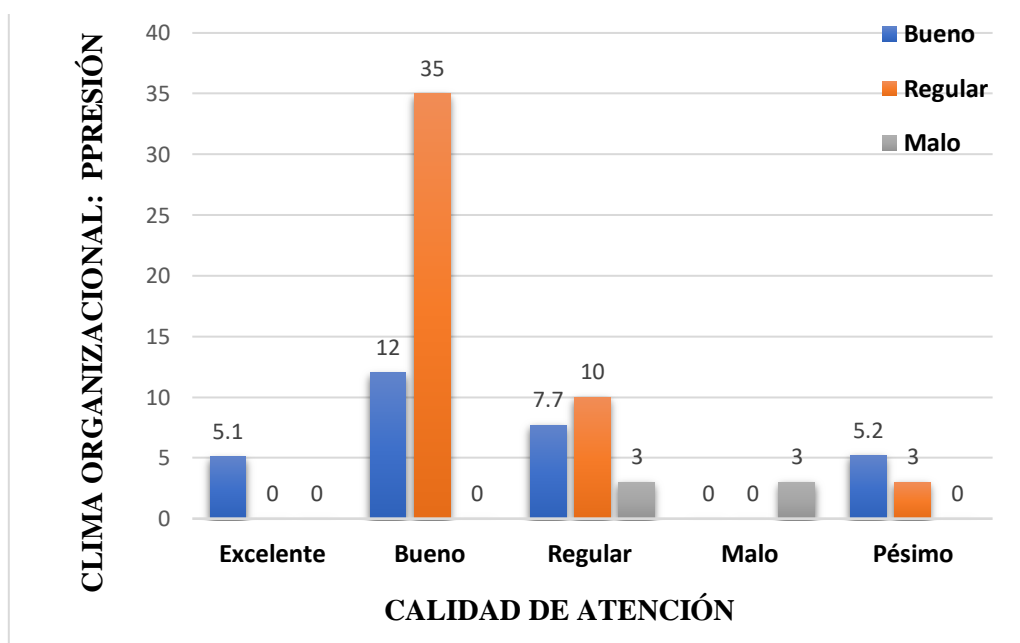
*Nivel de clima organizacional según dimensión presión y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.*

Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Buenos		Regular		Malo		Pésimo			
Presión	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	01	05.1	03	12.0	01	07.7	03	12,0	01	05.2	09	38.0
Regular	00	00.0	09	35.0	03	10.0	00	00.0	01	03.0	13	53.0
Malo	00	00.0	01	3.0	01	03.0	01	03.0	00	00.0	03	09.0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 7:**

*Clima Organizacional según dimensión presión y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 7: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Presión y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno y regular con un porcentaje de 35.0%, lo que significa que si existe relación entre las variables.

**Tabla 8:**

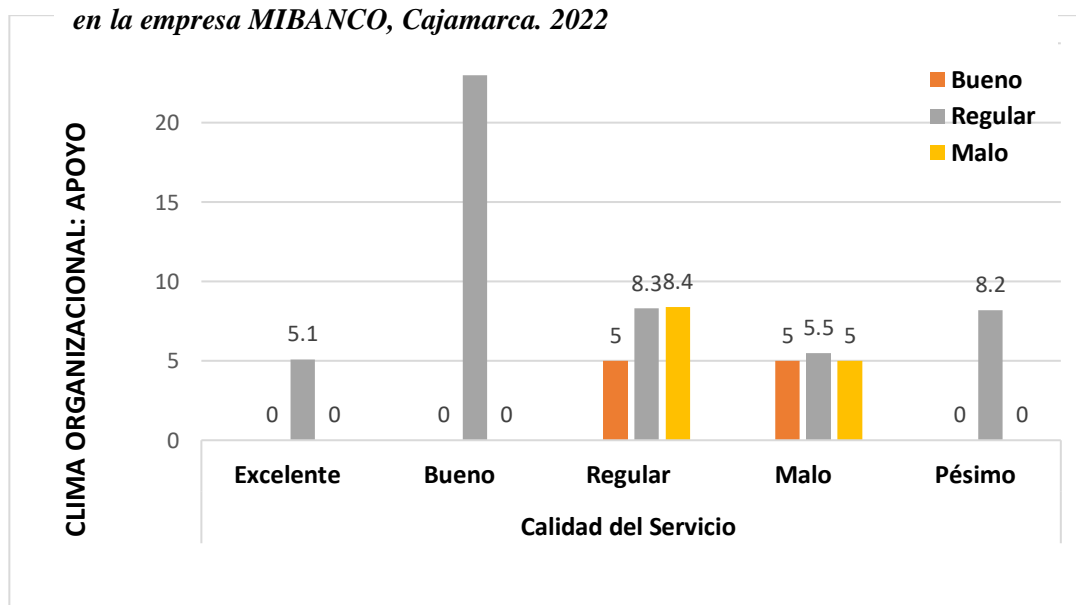
*Nivel de clima organizacional y su relación con la calidad de atención según dimensión apoyo en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.*

Clima	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo		N°	%
Organizacional	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bueno	00	00.0	00	00.0	01	05.0	01	05.0	00	00.0	02	10.0
Regular	01	05.1	06	23.0	02	08.3	02	05.5	02	08.2	13	51.0
Malo	00	00.0	07	27.0	02	08.4	01	05.0	00	00.0	10	39.0
Total	01	05.1	13	50.0	05	21.7	04	15.0	02	08.2	25	100.0

Fuente: Información de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención

**Figura 8:**

*Clima Organizacional según dimensión apoyo y Calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la Tabla y Figura 8: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, con un porcentaje de 23.0%, lo cual significa que no existe una relación entre las variables.



**Tabla 9:**

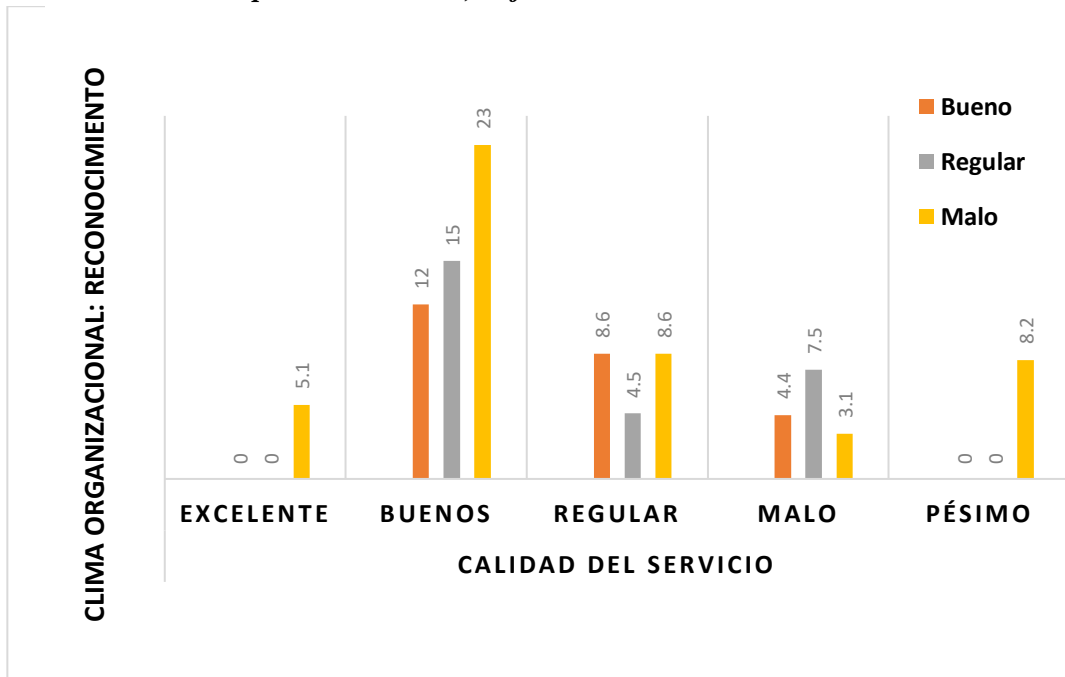
*Nivel de clima organizacional según dimensión reconocimiento y su relación con la calidad de atención, en empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022.*

Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
Reconocimiento	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	00	00.0	03	12.0	02	8.6	01	04.4	00	00.0	06	25.0
Regular	00	00.0	04	15.0	01	4.5	02	07.5	00	00.0	07	27.0
Malo	01	05.1	06	23.0	02	8.6	01	03.1	02	08.2	12	48.0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención.

**Figura 9:**

*Clima Organizacional según dimensión reconocimiento y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022.*



En la tabla y figura 9: Se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel malo, con un porcentaje de 23%, lo que significa que no existe relación entre variables

**Tabla 10:**

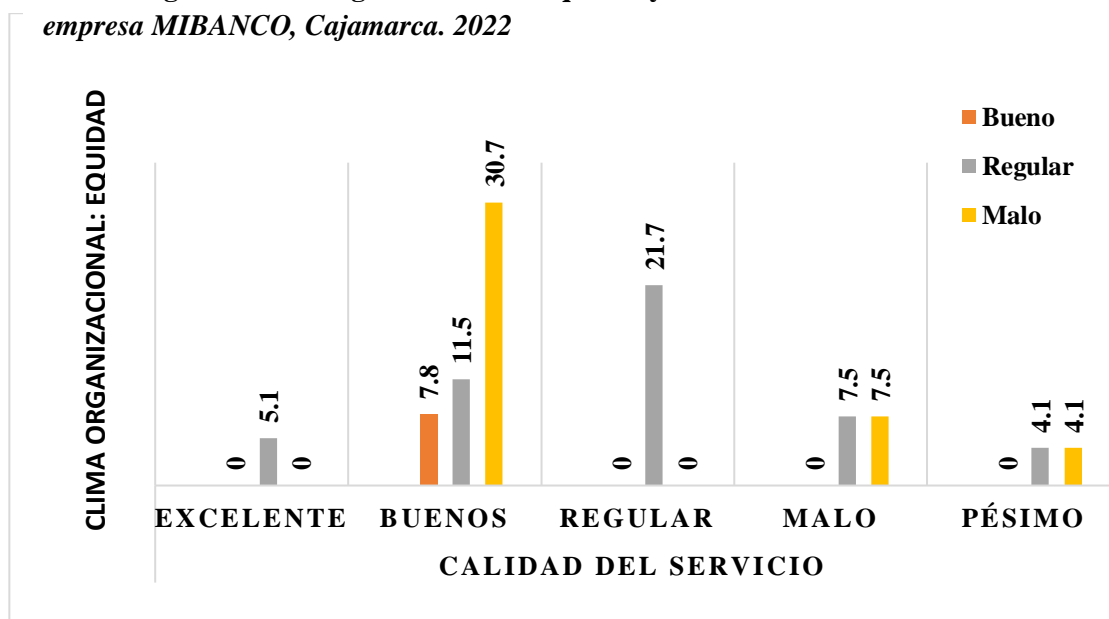
*Nivel de clima organizacional según dimensión equidad y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022*

Clima Organizacional	Calidad del Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
Equidad	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	00	00.0	02	07.8	00	00.0	00	00.0	00	00.0	06	16.0
Regular	01	05.1	03	11.5	05	21.7	02	07.5	01	04.1	12	48.0
Malo	00	00.0	08	30.7	00	00.0	02	07.5	01	04.1	09	36.0
Total	01	05.1	13	50.0	05	21.7	04	15.0	02	08.2	25	100.0

Fuente: Cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención.

**Figura 10:**

*Clima Organizacional según dimensión equidad y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 10: Se observar que el clima organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel entre regular y malo, con porcentaje de 30.7%, lo que significa que existe relación regular entre variables.

**Tabla 11:**

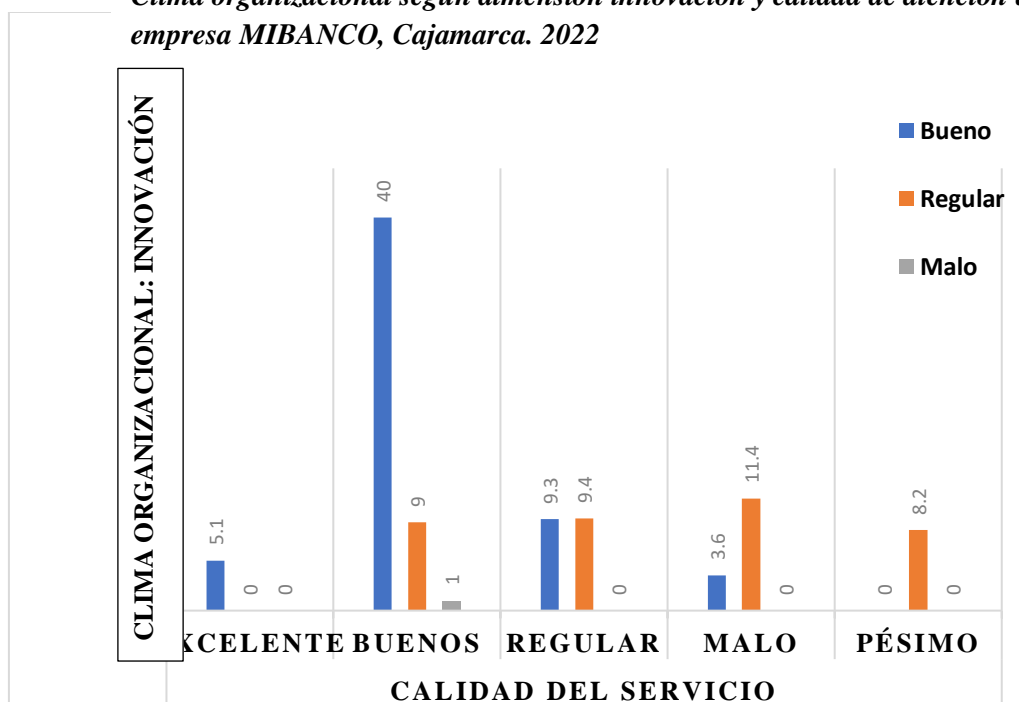
*Nivel de clima organizacional según dimensión innovación y su relación con la calidad de atención en la empresa MIBANCO. Cajamarca. 2022*

Clima Organizacional	Calidad de Atención										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
Innovación	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	01	05.1	10	40.0	02	09.3	01	03.6	00	00.0	14	58.0
Regular	00	00.0	02	09.0	03	09.4	03	11.4	02	08.2	10	38.0
Malo	00	00.0	01	01.0	00	00.0	00	00.0	00	00.0	01	04.0
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>05.1</b>	<b>13</b>	<b>50.0</b>	<b>05</b>	<b>21.7</b>	<b>04</b>	<b>15.0</b>	<b>02</b>	<b>08.2</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención.

**Figura 11:**

*Clima organizacional según dimensión innovación y calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO, Cajamarca. 2022*



En la tabla y figura 11, se tiene el nivel de Clima Organizacional según su dimensión Innovación y la relación con la calidad de atención se encuentra nivel bueno, con un porcentaje de 40 %, lo que significa que existe relación entre variable.

**Tabla 12.*****Contrastación de Hipótesis***

<b>Correlación de Rho de Spearman</b>		<b>Clima organizacional</b>	<b>Calidad de Atención</b>
<b>Clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1	0,4411**
	Sig. (bilateral)		0.0004
	N	24	24
<b>Calidad de atención</b>	Coeficiente de correlación	0,4411**	1
	Sig. (bilateral)	0.0004	
	N	24	24

\*\* la correlación es significativa en el nivel (bilateral,

La prueba de correlación de Rho de Spearman muestra una correlación positiva de 0,441 con un nivel de significancia de  $p=0,0004$  ( $p<0,001$ ), lo que demuestra que la influencia entre clima organizacional y calidad de atención es significativa al 99% de confiabilidad. Resultados que nos demuestra que se ha cumplido con la hipótesis alterna de la presente investigación. Existe influencias entre las dimensiones que caracterizan al clima organizacional las que son autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, y la calidad de atención al cliente que se brinda en la empresa MIBANCO. Cajamarca 2022.

## 5.2. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta tesis se puede destacar en la tabla 1 donde se tiene que el clima organizacional de la empresa MIBANCO tiene nivel regular equivalente a 60.0%, estos resultados son diferentes con los reportados por Zans Castellanos A. (2016) donde obtuvo que el clima organizacional es óptimo en el desempeño laboral, esto significa que tener buen clima organizacional permitirá que los miembros de la financiera trabajen mejor y por lo tanto aumentan la productividad, debido a que están motivados, son más eficientes y, de esa forma ayudarán a conseguir las metas y objetivos propuestos por la financiera.

Estos resultados son parecidos a los reportados por Naranjo-Herrera C. et. al. (2016) donde concluye que el clima organizacional global es regular, por ello, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización y una forma de conocerlo, es mediante el clima organizacional, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos, así mismo, permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

Referente a los resultados mostrados en la tabla y figura 2 se tienen que 50%, de los usuarios manifestaron tener buena Calidad de Atención en la empresa MIBANCO, estos resultados son parecidos a los reportados por Chumpitaz (2018) en su investigación clima organizacional y servicio al cliente donde encontró que 52.5% de participantes percibieron una buena atención de parte de los trabajadores de la empresa donde se desarrolló la investigación, estos resultados confirman que una atención de calidad no solo sirve para mejorar la relación con los clientes, sino también para acoplar estrategias que alcancen la organización interna de la empresa, ayudando a los equipos a organizar mejor sus demandas y a optimizar procesos operativos. Por ello, ofrecer una atención de calidad se convierte en una estrategia, que permite el enlace entre el cliente con la

empresa, para que las los dos salen ganando para mantenerse fuertes ante la competencia. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

En la tabla y figura 3 se tiene que el clima organizacional y su relación con la calidad de atención se encuentran en un nivel regular equivalente a 60%, destacando la calidad de atención con 38.4% como buena, lo que significa que existe una relación entre ambas variables, es decir a mayor clima organizacional mayor calidad de servicio. Estos resultados son fortalecidos con los reportados por Fernández D. G. (2018) quien concluye que el clima organizacional influye en la calidad de atención del cliente puesto que existen factores producido por la misma organización. Sin embargo. Taculí Briones D. (2021) reportó que respecto al clima organizacional más del 50% respondieron totalmente en desacuerdo con el servicio ofrecido por la empresa.

Frente a estos resultados cabe destacar que en la actualidad las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad de atención sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencia poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus trabajadores coadyuven a la mejora de las instituciones. Siendo así, es importantes señalar que el clima organizacional, permite la auto-reflexión de la percepción compartida en los clientes consultados. Debido a esto se hace necesario facilitar la propuesta de acciones compartidas y constructivas, que motiven el trabajo en equipo y generando eficacia y eficacia dentro la organización.

En la tabla y figura 4, se tiene que el clima organizacional según su Autonomía y la relación con la calidad de servicio se encuentran en un nivel bueno equivalente a 34.5%, evidenciándose una relación entre clima organizacional según la dimensión

Autonomía y calidad de atención. Estos resultados son inferiores a los reportados por Vargas y Guevara (2018), quien encontró que 60% de los trabajadores indicaron un nivel bueno de la calidad del servicio. Como se sabe la autonomía es la percepción que tiene el colaborador acerca de la autodeterminación y responsabilidad en la toma de las decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, objetivos, metas y prioridades en la organización, lo que influye en el comportamiento de los trabajadores, y estos modifican el clima organizacional, y depende de la percepción que los empleados tengan de los aspectos como el liderazgo, la comunicación, que influyen en la autonomía, y está, en la forma como se desempeña en el trabajo.

En la tabla y figura 5: Se observan que el nivel de clima organizacional en su dimensión de Cohesión y su relación con la calidad de atención es bueno, con un porcentaje de 32%, por lo que se puede deducir que si existe relación entre las variables. Estos resultados son parecidos a los reportados por Varga & Guevara (2018) quien encontró en su estudio sobre clima organizacional en su dimensión cohesión y su relación con calidad de atención 37% mostró nivel bueno. La dimensión cohesión bien a ser las relaciones entre trabajadores dentro de la institución, la existencia de un ambiente amigable, de confianza, cooperación, solidaridad, empatía y ayuda material en la realización de las funciones o actividades. La buena cohesión conduce al cumplimiento de reglas, procedimientos, trámites y otras actividades a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

En la tabla y figura 6: se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la calidad de atención, donde se encuentra en un nivel entre bueno y regular, con un porcentaje de 32.0 %, lo que significa que si existe relación entre ambas variables. Estos resultados son diferentes a los reportados por Carmona (2019) quien reportó que la mayoría de los trabajadores gozan de la confianza

de los directivos con los trabajadores, por ello disponen de los materiales y recursos necesarios para realizar el trabajo en forma adecuada, de la distribución física del ambiente de trabajo donde realiza las labores considerando que parte de la infraestructura es moderna y adecuada. Esto significa, que el tener confianza está asociado a la libertad de poderse comunicar abiertamente con la alta jerarquía de la organización, con la finalidad de abordar temas delicados y personales por medio de la confidencialidad y así evitar que la información sea usada en contra de los trabajadores.

En la tabla y figura 7: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Presión y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno y regular con un porcentaje de 35%, lo que significa que existe relación entre las variables. Estos resultados son diferentes a lo reportado por Lanz (2015) cuyos resultados muestran que existe una relación negativa muy baja entre el clima organizacional, dimensión presión y servicio al cliente. Como se sabe todos los días los trabajadores asumen retos diferentes y se preocupan cada vez más por reflejar su proactividad, siendo que la imposibilidad de cumplir objetivos o la sobrecarga de trabajo son situaciones que, mal manejadas, pueden generar en el empleado un desequilibrio físico y emocional llamado también estrés laboral, en ese sentido, los expertos opinan que el estrés puede optimizar la actividad del individuo y por ende aumentar su productividad, Sin embargo, llegar al extremo con actitudes de trabajo muy intensas, origina en el empleado cansancio, pérdida de rendimiento y alteraciones físicas y psicológicas. Por lo tanto, se hace necesario tener respeto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas en la empresa.

En la tabla y figura 8: Se observar los resultados sobre el clima organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel entre malo, y bueno con un porcentaje de 27.0%, lo cual significa que no existe una



relación entre las variables. Considerando que el apoyo es la percepción que se tienen los trabajadores acerca del respaldo y tolerancia por el comportamiento, lo cual incluye errores al aprender y errores al trabajar, sin temores a represalias de los compañeros y superiores. Sin embargo, en la presente investigación se encontró nivel malo de apoyo, lo que significa, que existen condiciones de trabajo que constituye una amenaza para la paz y armonía universales, aspectos considerados como urgente a mejorar para tener buen clima organizacional, y por ende la calidad del servicio al usuario. Por lo tanto, apoyar al personal, significa proveerles la capacitación adecuada, recompensarlos por su trabajo extra, supervisarlos adecuada y regularmente, animarlos y asegurarse de que cuentan con lo necesario para desempeñarse en el trabajo exitosamente,

En la tabla y figura 9: Se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel malo, con un porcentaje de 48%, lo que significa que no existe relación entre variables. Comparando estos resultados con los encontrado por Manosalva Manosalva & Quintero (2015) quien confirmó que existe correlación significativa entre clima organizacional y dimensión reconocimiento y calidad del servicio, Gonzales & Pérez (2015) señala que existen estímulo en las empresas que no satisfacen a los trabajadores e inciden en el nivel de calidad del servicio y concluye que los empresarios deben proyectar una táctica de participación que ayuden a mejorar el clima organizacional en la dimensión de reconocimiento y la calidad de servicio al cliente, los resultados de la presente investigación nos indican que los trabajadores sienten que los directivos no recompensan el esfuerzo que realizan en la EMPRESA MIBANCO, la falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados genera desmotivación y en consecuencia, menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores y entre éstos y sus superiores, en cambio cuando se otorga un

reconocimiento ayuda a las personas a ver que su institución los valora a ellos y a sus contribuciones, al éxito de su equipo y de la empresa en general. Esto es particularmente clave cuando las organizaciones crecen o cambian por ello se debe tener presente que se los debe estimular con reconocimientos otorgándoles certificados o resoluciones que les sirva para currículum.

En la tabla y figura 10: Se observa que el clima organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la calidad de atención se encuentra en un nivel entre regular y malo, con porcentaje de 30.7%, lo que significa que existe relación regular entre variables. Ante lo cual se hace necesario definir lo que significa equidad desde la percepción que tienen los trabajadores respecto a las políticas y reglamentos de igualdad y claridad en la institución. Este término, generalmente se utiliza para designar la transgresión de la Ley, la falta de justicia, la desigualdad en el trato de las personas, Rosas (2017) refiere que 73% del personal muestran buen trato con los usuarios. Como tal, la equidad se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales.

Por otro lado, la equidad adapta la regla para un caso concreto con el fin de hacerlo más justo. Grecia es considerada la cuna de la justicia y de la equidad, ya que no excluía la ley escrita, sólo lo hacía más democrática, y también tuvo un papel importante en el derecho romano. Ante estos resultados se puede destacar que, en contabilidad, la equidad es un principio fundamental que debe estar presente por el profesional al momento de elaborar estados financieros, ya que los mismos deben de representar equitativamente los intereses de las partes, sin existir una parcialidad por alguna de ellas. Por último, la equidad es sinónimo **de** igualdad, ecuanimidad, justicia, rectitud, equilibrio.

En la tabla y figura 11, se tiene el nivel de Clima Organizacional según su dimensión Innovación y la relación con la calidad de atención se encuentra nivel bueno,

con 40 %, lo que significa que existe relación entre variable. Alva S, O. (2017) en su investigación encontró que existe relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional dimensión innovación y la calidad del servicio al usuario donde 65.7% consideran regular el clima organizacional, mientras que 34.3% dicen que es buena; 98.6% de ellos opinan que la calidad del servicio al usuario es regular y 1.7% dicen que es buena. Ante ello, es necesario señalar que la Innovación: Es la percepción que tienen los trabajadores acerca del estado de ánimo para asumir retos, riesgos, para emplear su creatividad y asumir nuevos cargos de trabajo, en los cuales haya o no la experiencia suficiente.

La prueba de correlación de Rho de Spearman muestra una correlación positiva de 0,441 con un nivel de significancia de  $p=0,0004$  ( $p<0,001$ ), lo que demuestra que la influencia entre clima organizacional y calidad del servicio es significativa al 99% de confiabilidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna del presente estudio.

## CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados de la presente investigación, se concluye que:

1. El clima organizacional de la empresa MIBANCO de Cajamarca se encuentra en nivel Bueno, Así mismo, en lo que respecta a la variable calidad de servicio al cliente tiene nivel Bueno.
2. Del mismo modo se puede concluir afirmando la existencia de una relación significativa y positiva entre clima organizacional y calidad de servicio que brinda la empresa MIBANCO de Cajamarca es un nivel bueno, lo cual significa que, a mayor clima organizacional mayor será la calidad del servicio.
3. Con respecto a clima organizacional según las ocho dimensiones y su relación con la calidad de servicio. se confirmó que la relación del clima organizacional con las dimensiones autonomía, cohesión, confianza e innovación tuvieron buen nivel de relación con la calidad del servicio al cliente en la empresa MIBANCO de Cajamarca. 2022.
4. En la prueba de hipótesis se encontró que existe influencias entre las variables, clima organizacional y la calidad de servicio al cliente que se brinda en la empresa MIBANCO. Cajamarca 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Al Director de la Escuela de Posgrado. Difundir los resultados de la presente investigación para fomentar nuevas investigaciones en relación a los temas en mención.
- 2.** A la Empresa MIBANCO. Fomentar la cultura organizacional inter institucional para ofrecer una buena calidad del servicio al cliente, para satisfacer sus necesidades adecuada y oportunamente. Así como, Desarrollar capacitaciones sobre cultura organizacional y calidad de atención dirigido a los trabajadores de la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa de Cajamarca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca Beteta, E. M. (2017). *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*.
- Alva Sánchez, O. C. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz*, Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo. Disponible en:
- Antony, P. D. (1994). *La cultura organizacional*. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional/>
- Arce Tapia, F. R. (2018). *La cultura organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de alimentos industriales*, Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/2268>.
- Barlart, M. (2018). *La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal*, 50, 2. Obtenido de [https://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
- Carmona, M. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia "1" Cajamarca*. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/3256/el%20clima%20organizacional%20y%20los%20niveles%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20banco%20de%20la.pdf>
- Cervantes Casillas, J. C., & Molina González, C. (2003). *Análisis de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de licencias de la SCT de la ciudad de Puebla*. Tesis de licenciatura, UAP, Puebla.
- Chiavenato, I. (1998). *Cultura organizacional*. México: Editorial Alianza.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Compacta.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: McGraw-Hill.

- Chuán Vásquez, E., & Chávez Bueno, C. E. (2022). *Clima organizacional y su influencia en el nivel de desempeño laboral de los servidores del programa JUNTOS UT – Cajamarca*, Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chumpitaz. (2018). *Clima organizacional y servicio al cliente en el Restaurante Campestre El Fundo Palmira Tesis de licenciatura*, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Cortez. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa, Veracruz, México*.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1982). *Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Domínguez R. B. N. (2006). *Control de calidad de la atención de salud*. Rev. Educ Med. Sup 2006;20(1). La Habana, Cuba
- Fernández Dávila, G. E. (2018). *Clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo*, 2018.
- García Govea, M. E., Escalante Domínguez, M., & Quiroga San Agustín, Y. (2006). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- García, T. Á. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Disponible en: [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- García, T., & Velázquez, M. (2017). *Clima organizacional en empresas multinacionales*. *Revista de Gestión*, 6(2), 25-36.
- García, Werther, & Davis. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill, México.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Goncalves, A. (1997). *Fundamentos del clima organizacional*. México, D.F.: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- González Amaro, & Pérez. (2015). *Ambiente empresarial y satisfacción laboral en 2 instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero, Cuba*.
- González, F. (2018). *Cómo mejorar el clima laboral*. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3568/356832571010.pdf>
- Guillermo. (2019). *Clima organizacional*. Disponible en:  
<https://es.scribd.com/document/308021246/Clima-Organizacional-Guillermo>
- Hernández, R. (2018). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral*.  
Disponible en: <https://www.bibliotecas.unam.mx/tesis/clima-desempeno.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Herrera, C., Delgado, A., & Betancur, S. (2016). *Clima organizacional: Una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales*. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11937>
- Jiménez, P. (2018). *Análisis del clima organizacional en el sector salud*. Disponible en:  
[https://repositorio.unalm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12834/4213/Clima\\_Salud.pdf](https://repositorio.unalm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12834/4213/Clima_Salud.pdf)
- Kaplan, R., & Norton, D. (2004). *Cuadro de mando integral. Gestión*. Barcelona, octubre.
- Koys, D. J., & Decottis, T. A. (1991). *Inductive measures of psychological climate*. *Human Relations*, 44(3), 265-385.
- Lanz. (2015). *Clima laboral y su influencia en el servicio al cliente en una imprenta del municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu, Guatemala*.
- Likert, R. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México: Editorial Trillas.



- Manosalvas, Manosalvas, & Quintero. (2015). *Clima empresarial y la satisfacción profesional en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas*, Ecuador.
- Medina G. A. & José González D. J. (2016). *Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave para el desarrollo de productos-joya*. Revista. *Systems&design: beyond processes and Thinking*. P. 240-257
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Meneses, A. (2018). *La motivación en el clima laboral*. Disponible en: [https://www.motivalab.com/investigacion\\_motivacion\\_clima.pdf](https://www.motivalab.com/investigacion_motivacion_clima.pdf)
- Montes, M. (2017). *Evaluación del clima organizacional*. Disponible en: <https://www.bibliotecas.unc.edu.pe>
- Morales Chacón, M. D. (2009). *La calidad del servicio en el sector público*. Revista Mexicana de Opinión Pública, (3), 45-62.
- Naranjo-Herrera, C. G., Paz Delgado, A. L., & Marín Betancur, S. M. (2016). *Clima organizacional: Una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales*. Universidad & Empresa, 17(28), 105-126. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05>
- Novelo, V., & Salazar, J. (2016). *Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/568/605>

- Ordóñez, E. (2018). *Indicadores clave de desempeño (KPIs) en el clima laboral*. Lima, Perú: Pacífico Business School.
- Orozco. (2018). *Clima organizacional en empresas*. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos15/clima-empresas.shtml>
- Ouchi, W. G. (2017, junio). *Cultura organizacional*. Teoría Z de William G. Ouchi. Revista N° 127, Hawái.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1999). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Reinoso Alarcón, H., & Araneda Cea, G. B. (2008). *Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas*. Revista Ingeniería Industrial, 1, 39-54.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicación*. México, DF: Pearson Education.
- Rodríguez, A. (2019). *Indicadores clave de desempeño en la gestión de recursos humanos*. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/4225438/indicadores-recursos-humanos.pdf>
- Rosas Rojas, B. A. (2017). *Clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 2017*, Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco.
- Smircich. (1983). *Cultura organizacional: Clasificación de artículos del Enanpad Engpr sob enfoque*. Revista Ciencias Sociales, Brasil.
- Taculí Briones, D. I. (2021). *Mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C* Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca.

- Uribe, J. F., Patlán, J., y García, A. (2015). *Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta* (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60(2), 447-467. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)
- Vargas López, H., & Guevara Delgado, H. L. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza, 2018*, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú.
- Yachas Espinoza, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Zans Castellón, A. J. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016*, Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

## **APÉNDICES**

## Apéndice I

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	SISTEMATIZACIÓN	ESPECIFICOS:	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
¿Qué factores del clima organizacional influyen en la calidad de atención al cliente de la empresa MIBANCO - Cajamarca?	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Analizar el clima organizacional y su incidencia en la calidad de atención al cliente en la Empresa MIBANCO. Agencia Atahualpa – Cajamarca periodo 2022 a fin de diseñar estrategias de mejora a la problemática encontrada.</p>	<p>Los principales factores que caracterizan al clima organizacional en la empresa MIBANCO son comunicación, liderazgo, reconocimiento, remuneración y desarrollo de la carrera, ya que influyen directamente en el comportamiento y actitud de los empleados en cómo perciben a la empresa, y tienen incidencia directa en la calidad de atención al cliente que brindan en la empresa.</p>	<p>A) ¿Cuáles son los factores que caracterizan al clima organizacional dentro de la Empresa MIBANCO - Cajamarca?</p> <p>B) ¿Cuáles son los componentes básicos de un buen servicio de atención al cliente en empresa MIBANCO - Cajamarca?</p> <p>C) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente?</p> <p>D) ¿Qué estrategias se pueden diseñar para solucionar los problemas encontrados en la empresa?</p>	<p>A) Analizar los factores que caracterizan al clima organizacional, de la Empresa MIBANCO Oficina Atahualpa Cajamarca.</p> <p>B) Identificar los componentes básicos de la calidad de atención al cliente en Empresa MIBANCO Oficina Atahualpa Cajamarca.</p> <p>C) Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la empresa MIBANCO agencia Atahualpa – Cajamarca</p> <p>D) Proponer estrategias de mejora a los problemas encontrados</p>	<p>VARIABLE Y: Clima Organizacional</p> <p>VARIABLE X Calidad de atención al cliente.</p>

**Apéndice 2**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DEL PROYECTO: Clima organizacional y calidad de atención en la entidad empresa MIBANCO.**

Señor (a) tenga muy buenos ..... mi nombre es .....estudiante de maestría de la Universidad Nacional de Cajamarca. La presente encuesta es parte de un estudio de investigación, a través del cual se pretende recolectar información confiable y precisa sobre el **Clima organizacional e incidencia de la calidad de atención en la entidad empresa MIBANCO**. Toda información que usted brinde será recolectada y procesada en forma anónima, la cual será utilizada de manera confidencial por la investigadora responsable del proyecto. En ningún momento se difundirá la información individual; si tiene alguna duda puede solicitar su aclaración, su aporte es muy valioso.

Agradezco mucho me brinde información verdadera.

Muchas Gracias.

Cuento con su participación: SI ( ) NO ( )

Nombre del investigador.....

Fecha: ..... / ...../..... hora de inicio: ..... Hora de término: .....

Yo..... de.....años de edad, identificada con DNI N° ..... doy pleno consentimiento y acepto participar en el trabajo de investigación que lleva por título Determinantes sociales de la desnutrición en niños menores de 5 años. Centro de Salud la Tulpuna, 2021Para mayor constancia firmo la presente.

.....  
DNI:.....

### Apéndice 3

#### ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha... Edad.....  
 Género: Femenino ( ) Masculino ( )  
 Estado civil -----  
 Nivel de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )  
 Procedenci.....

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al clima organizacional. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor el ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Para las respuestas, se optó por una escala Likert con tres opciones:

VALORES		
1	2	3
Mala	Regular	Buena

DIMENSIONES		1	2	3
	<b>Autonomía</b>			
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo			
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.			
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.			
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.			
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.			
	<b>COHESION</b>	1	2	3
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.			
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.			
8	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.			
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.			
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.			
	<b>CONFIANZA</b>	1	2	3
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.			
12	Mi jefe es una persona de principios definidos			
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.			
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.			
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.			
	<b>PRESION</b>	1	2	3

16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.			
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.			
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.			
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.			
	<b>APOYO</b>	1	2	3
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito			
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.			
23	Mi jefe me respalda 100%			
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.			
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.			
	<b>RECONOCIMIENTO</b>	1	2	3
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.			
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.			
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.			
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.			
	<b>EQUIDAD</b>	1	2	3
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.			
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.			
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.			
34	Mi jefe no tiene favoritos			
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.			
	<b>INNOVACION</b>	1	2	3
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas			
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.			
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.			
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.			

*Cuestionario Clima Organizacional Traducido y Adaptado del Instrumento de Medida Dekoys & Decottis 1991)*



## Apéndice 4

### Cuestionario: Calidad de atención al cliente

Características del encuestado

Edad: -----

Sexo: Femenino  Masculino

Estado civil: soltero (a)  casada (o)  viuda (o)  divorciada (o)

Procedencia -----

Marque las alternativas con una X, según considere pertinente, se recomienda no dejar preguntas sin responder.

N°	PREGUNTAS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN	CRITERIOS DE RESPUESTA				
		Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>						
1	El comportamiento del empleado transmite confianza					
2	El empleado domina el mensaje de la información vertida					
3	La espera por el servicio fue demasiado					
4	La orientación ha sido brindada sin errores					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
5	Lo solicitado llegó sin errores					
6	El servicio brindado fue oportuno					
7	El empleado está dispuesto a tender sus requerimientos					
8	El empleado mostró un sincero interés en solucionar sus problemas					
<b>Seguridad</b>						
9	Me entregaron los documentos apropiados y de forma adecuada					
10	El expediente estuvo ordenado y limpio					
11	El lugar tiene zonas seguras en caso de sismo					
12	El local tiene una adecuada decoración y diseño en particular					
<b>Empatía</b>						
13	El empleado mostró amabilidad durante la atención					
14	Me atendieron como a un rey, reina					
15	El empleado se acercó a preguntar si requería algo más					
16	Cuenta con el horario de atención conveniente					
<b>Aspectos tangibles</b>						

17	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
18	El servicio de atención contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
19.	El servicio de atención contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
20.	Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?					

El cuestionario sobre Clima Organizacional estuvo estructurado de la siguiente manera:

<b>Dimensiones</b>	<b>N° de indicadores</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Peso en %</b>
Autonomía	1 Indicador	5	12.5
Cohesión	1 Indicador	5	12.5
Confianza	1 Indicador	5	12.5.
Presión	1 Indicador	5	12.5
Apoyo	1 Indicador	5	12.5
Reconocimiento	1 Indicador	5	12.5
Equidad	1 Indicador	5	12.5
Innovación	1 Indicador	5	12.5

Humana 2 indicador 9 ítems 45% Técnico científica 2 indicador 7 ítems 35% Entorno 1 indicador 4 ítems 20%

Opciones de respuesta

Nunca	(1 punto)
Casi nunca	(2 puntos)
A veces	(3 puntos)
Casi siempre	(4 puntos)
Siempre	(5 puntos)

Las categorías y rangos empleados fueron los siguientes:

<b>CATEGORÍAS</b>		<b>RANGOS</b>	
Para la variable	Para las dimensiones	Para la variable	Para las dimensiones
Nunca	Nunca	Nunca < 40	Nunca 1 – 5 >
Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca 40 - 80	Casi nunca 5 – 10 >
A veces	A veces	A veces 80 - 120	A veces 10 – 15 >
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre 120 - 160	Casi siempre 15 – 20 >
Siempre	Siempre	Siempre 160 - 200	Siempre 20 – 26

El cuestionario sobre calidad del servicio estuvo estructurado de la siguiente manera:

<b>Dimensiones</b>	<b>N° de indicadores</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Peso en %</b>
Fiabilidad	1 indicador	4 ítems	20%
Capacidad de respuesta	1 indicador	4 ítems	20%
Seguridad	1 indicador	4 ítems	20%
Empatía	1 indicador	4 ítems	20%
Aspectos Tangibles	1 indicador	4 ítems	20%

Opciones de respuesta

Pésimo (1 punto), malo (2 puntos) Regular (3 puntos) buena (4 puntos) excelente (5 puntos).

Las categorías y rangos empleados fueron los siguientes:

<b>CATEGORÍAS</b>		<b>RANGOS</b>	
Para la variable	Para las dimensiones	Para la variable	Para las dimensiones
Pésimo	Pésimo	Pésimo [0- 20>	Pésimo [0 - 4>
Mala	Mala	Malo [20-40>	Mala [4 - 8>
Regular	Regular	Regular [40-60>	Regular [8-12>
Buena	Buena	Buena [60-80>	Buena [12-16 >
Excelente	Excelente	Excelente [80 – 100]	Excelente [16 – 20]