



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
TESIS**

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO –
AGENCIA CHICLAYO CERCADO – 2020
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

Bach. Medina Salazar Maynet Edith

[https://orcid.org/ 0000-0002-1186-6796](https://orcid.org/0000-0002-1186-6796)

Bach. Torres Ramos Danner Gustavo

[https://orcid.org/ 0000-0003-0130-0809](https://orcid.org/0000-0003-0130-0809)

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

TESIS

Relación del clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – agencia Chiclayo cercado – 2020

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy (somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

Relación del Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Mi Banco – Agencia Cercado, Chiclayo – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Medina Salazar, Maynet Edith	DNI: 73781803	
Torres Ramos, Danner Gustavo	DNI: 46421779	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatoria

A Dios por Restaurar mis fuerzas de seguir adelante, mis padres y hermanos por su amor, consejos y apoyo incondicional durante esta etapa y enseñarme un gran significado de la Familia.

Maynet Edith Medina Salazar

Esta presente investigación va dedicada a mis padres, Celso Torres Montenegro y Francisca Bravo Saavedra, a ellos porque nunca me dejaron solo y siempre inculcaron en mí él no dejarme vencer y luchar por mis metas.

Danner Gustavo Torres Ramos

Agradecimiento

Nos gustaría agradecer principalmente a Dios por bendecirnos y permitirnos haber hecho realidad este sueño anhelado.

También nos gustaría agradecer a nuestros docentes ya que aportaron mucho durante toda nuestra formación profesional y por sus enseñanzas.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020 ubicada en el distrito de Chiclayo. Se utilizó el diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 108 clientes de la entidad y 47 colaboradores de la agencia. Se determinó la relación clima organizacional y calidad del servicio como también cada dimensión en los clientes y colaboradores, para ver si estas variables tienen una relación dentro de la empresa respecto al clima que manejan como institución y la calidad de atención que brindan a sus clientes, debido a que hoy en día el éxito de las empresas radica principalmente en mantener a los clientes satisfechos y contentos con la calidad de atención. Se obtuvo como resultado que un 88% están satisfechos con el clima dentro de la organización, esto es beneficioso ya que se puede medir desde adentro a los colaboradores y verificar si están correctamente capacitados y así puedan brindar una buena calidad del servicio y aportar en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad del servicio, clientes, colaboradores.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between organizational climate and service quality in Mibanco - Agencia Cercado, Chiclayo 2020 located in the district of Chiclayo. The descriptive design was used, the sample consisted of 108 clients of the entity and 47 collaborators of the agency. The relationship between organizational climate and service quality was determined, as well as each dimension in customers and collaborators, to see if these variables have a relationship within the company with respect to the climate they manage as an institution and the quality of care they provide to their customers., because today the success of companies lies mainly in keeping customers satisfied and happy with the quality of service. It was obtained as a result that 88% are satisfied with the climate within the organization, this is beneficial since it can be measured from the inside to the collaborators and verify if they are properly trained and thus can provide a good quality of service and contribute in the fulfillment of the entity's objectives.

Keywords: Organizational climate, service quality, clients, collaborators.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	31
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación e importancia del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	41
1.7.1. Objetivo general	41
1.7.2. Objetivo específico	41
II. MATERIAL Y MÉTODO	42
2.1. Tipo y diseño de la investigación	42
2.2. Población y Muestra	42
2.3. Variables y Operacionalización	43
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos	49
2.6. Criterios éticos	49
2.7. Criterios de rigor científico	49
III. RESULTADOS	51
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	51
3.2. Discusión de los resultados	91
3.3. Aporte Científico	95

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
4.1. Conclusiones	104
4.2. Recomendaciones	105
REFERENCIAS	106
ANEXOS	112

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de calidad del servicio	33
Tabla 2. Operacionalización clima organizacional	39
Tabla 3. Operacionalización Calidad del servicio	41
Tabla 4. Cuadro de Correlación	46
Tabla 5. Género de los encuestados	47
Tabla 6. ¿Usted se siente satisfecho con sus labores?	48
Tabla 7. ¿Usted se encuentra satisfecho con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo?	49
Tabla 8. ¿Usted puede planear libremente como realizar su trabajo cada día?	50
Tabla 9. ¿Usted tiene la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores?	51
Tabla 10. ¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal del banco?	52
Tabla 11. ¿Le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente?	53
Tabla 12. ¿Existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores?	54
Tabla 13. ¿La colaboración es constante entre todos los colaboradores?	55
Tabla 14. ¿Usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores?	56
Tabla 15. ¿Usted está percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades?	57
Tabla 16. ¿Según el puesto que desempeña cree usted que la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados?	58
Tabla 17: ¿Ha recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses?	59
Tabla 18. ¿Usted ha recibido retroalimentación que lo ayudado en su desarrollo profesional?	60
Tabla 19. ¿Usted realiza sus actividades con agrado y entusiasmo?	61
Tabla 20. ¿Cómo califica usted el manejo y dirección de sus jefes inmediatos para apoyarlo en sus tareas diarias?	62
Tabla 21. ¿Su jefe promueve el trabajo cooperativo dentro del equipo?	63

Tabla 22. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?	64
Tabla 23. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?	65
Tabla 24. ¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?	66
Tabla 25. Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?	67
Tabla 26. ¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?	68
Tabla 27. ¿Cómo califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?	69
Tabla 28. ¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?	70
Tabla 29. ¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?	71
Tabla 30. Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?	72
Tabla 31. Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?	73
Tabla 32. ¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?	74
Tabla 33. ¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?	75
Tabla 34. ¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?	76
Tabla 35. La amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?	77
Tabla 36. ¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?	78
Tabla 37. ¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?	79
Tabla 38. ¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?	80

Tabla 39. ¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?	81
Tabla 40. ¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?	82
Tabla 41. Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?	83
Tabla 42. ¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?	84
Tabla 43. De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?	85
Tabla 44. FODA	92
Tabla 45. MATRIZ FODA	93
Tabla 46. Temario	95
Tabla 47. Bono de productividad	97
Tabla 48. Cronograma	97
Tabla 49. Costo de la propuesta	98
Tabla 50. Beneficio de la propuesta	103

Índice de figuras

Figura 1. Género de los colaboradores	49
Figura 2. Satisfacción de los colaboradores en sus labores	50
Figura 3. Satisfacción de los colaboradores con las herramientas y/o equipos	51
Figura 4. Planeación del trabajo diario del colaborador	52
Figura 5. Independencia de toma decisiones	53
Figura 6. Comunicación con el personal	54
Figura 7. Confianza e integración de los colaboradores	55
Figura 8. Cooperación y apoyo entre los colaboradores.	56
Figura 9. Colaboración entre los colaboradores	57
Figura 10. Trato de los jefes con los colaboradores	58
Figura 11. Apoyo de los jefes inmediatos a los colaboradores	59
Figura 12. Remuneración de los colaboradores según su puesto de trabajo	60
Figura 13. Reconocimiento de los colaboradores en los 3 últimos meses	61
Figura 14. Retroalimentación en los colaboradores	62
Figura 15. Realización de las actividades con agrado y entusiasmo	63
Figura 16. Manejo y dirección de los jefes inmediatos	64
Figura 17. Promover el trabajo cooperativo en el equipo.	65
Figura 18. Horario de atención de la agencia	66
Figura 19. Tiempo de espera en la agencia	67
Figura 20. Comunicación con el colaborador	68
Figura 21. Información clara y precisa que brindan los colaboradores	69
Figura 22. Calificación de las respuestas las dudas e inquietudes de los colaboradores.	70
Figura 23. Tiempo para dar respuestas a las interrogantes de los clientes	71
Figura 24. Atención de los colaboradores para brindar un producto a los clientes	72
Figura 25. Calificación de la ayuda de los colaboradores a los clientes	73
Figura 26. Calificación a la institución financiera	74
Figura 27. Calificación del trabajador por parte de los clientes	75
Figura 28. Calificación del apoyo de los colaboradores para resolver consultas de los clientes	76

Figura 29. Disponibilidad de atención de los colaboradores para los clientes	77
Figura 30. Calificación del desempeño de los colaboradores	78
Figura 31. Amabilidad del colaborador para los clientes	79
Figura 32. Cortesía de los colaboradores para los clientes.	80
Figura 33. Calificación de los modales del colaborador	81
Figura 34. Calificación del respeto que brindan los colaboradores	82
Figura 35. Actitud de los colaboradores en la atención	83
Figura 36. Calificación de los equipos y ambiente para la atención de los clientes	84
Figura 37. Comodidad del ambiente de la agencia	85
Figura 38. Nivel de seguridad de la agencia	86
Figura 39. Equipos de seguridad de la agencia	87

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad debido a los cambios y nuevas tecnologías que nacen en el mercado se desarrollan distintas habilidades, destrezas y conocimientos donde las empresas han visto conveniente desarrollar estrategias para el correcto desempeño laboral donde se puede enfocar en su clima organizacional dando buenos pilares para un mejor ambiente dentro del centro de trabajo, además se ha concientizado y valorado la importancia de establecer mejores condiciones laborales y potenciar la calidad de vida de las personas.

Contexto Internacional

Lasluisa (2016) Nos da a conocer el significado que tiene en tomar como primordial las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación las cuales llegan aportar un correcto desenvolvimiento por parte de los colaboradores dentro de la entidad investigada; generando en ellos un pacto de pertenencia en el puesto que desempeña en su lugar de labores, el cual refleja el perfeccionamiento del desempeño y al apreciar que su esmero es tomado en cuenta por la organización, esto conlleva a un progreso dentro de la empresa, así mismo una de las principales causas para que el defectuoso clima organizacional es el incorrecto modo de liderar de los jefes a cargo, ya que no brindan ni orientan de forma adecuada al colaborador, causando en ellos ansiedad, insatisfacción, inseguridad y confusión al no estar al corriente de como desempeñarse y a quién recurrir por apoyo en su contorno profesional en la organización Capolivery de Ecuador de la ciudad de Ambato. Por lo tanto, el autor recomienda a los líderes de la entidad gestionar un plan de programas de integración, con el fin de fomentar las relaciones interpersonales, el buen liderazgo, donde participen todos y aprendan a trabajar en equipo, para que así sientan que son apreciados gracias a la socialización que se puede dar a futuro y eliminen de manera radical el mal manejo de del personal a cargo de los líderes.

Es importante para la investigación porque la autora nos señala que es fundamental tomar en cuenta esas 3 dimensiones (Comunicación, Liderazgo y

Motivación), además que en una organización debe haber un buen liderazgo que dé como resultado buena productividad de sus colaboradores, así ellos darán una mejor calidad de trabajo.

Landaeta (2017) Señala que en Venezuela, el problema en la Empresa Envases Aragua MAV, C.C.S., y particularmente, desde el segundo trimestre del año 2010, se ha observado un alto grado de malestar por parte de los trabajadores debido, por una parte, a problemas salariales entre supervisores (nómina mensual) y trabajadores subalternos (nómina diaria); este malestar se incrementa debido a la altísima presión sindical en apoyo a los trabajadores de nómina diaria, amparada en la inamovilidad laboral y caracterizada por amenazas y posibilidad de pérdida del puesto de trabajo. Por ello el autor propone un sistema de recompensa justa, a través de planes de incentivos laborales, capacitación y políticas de remuneración al personal de supervisión como reconocimiento de los logros y el esfuerzo por el buen desempeño realizado y el alcance de las metas, buscando la satisfacción del trabajador y la identificación del mismo con su labor y con la propia organización, indicando de la satisfacción de cada una de sus necesidades, no solo técnicas, operativas y académicas, sino también en aspectos como metas alcanzadas, logros personales y satisfacción individual. Es importante para la investigación, ya que la autora indica que podemos resaltar que debe decidir adecuadamente los procesos administrativos basados en las normas legales para que pueda garantizar los procesos eficientes para un agradable clima dentro de la empresa y poder tener la lealtad del colaborador con su empresa con un salario justo.

Ortiz (2015) Nos señala que, servicio al cliente es un elemento clave para las empresas financieras de Bogotá-Colombia, observando las continuas quejas que presentan los clientes, se determina una insatisfacción presentada por diferentes causas, ya que por la aglomeración de público no se llega atender con calidad y eficiencia puesto que se realizan varias transacciones y esto genera un inadecuado servicio al cliente por el tiempo de espera, errores en los cobros, largas colas, entre otros. Por ello, Bancolombia Buenavista de la ciudad de Córdoba, se compromete en ejecutar actividades y estrategias que ayuden a mejorar la atención al cliente haciendo fuerza en la optimización de las operaciones y de corregir los

tiempos de atención, así como el trato del personal. Al llevar a cabo estos puntos, logrará que sientan un compromiso utilizan este servicio sentirán un compromiso que los clientes puedan fidelizarse con la institución, esto será una ventaja para diferenciarse y generar competitividad en el sector; por otro lado, no se tendrá reclamos ni quejas por los clientes. Lo que nos da a conocer el autor es vital para poder guiar nuestro presente trabajo de investigación, ya que el servicio ofrecido al cliente es muy vital dentro de las instituciones de la banca, porque si se comprometen en dar un servicio óptimo tendrá un punto distinto que lo remarcará de la competencia, dado que hoy en día esto es un factor clave para que una entidad financiera pueda tener buenos resultados, no solo económicos si no prestigio y calidad.

Yokasta (2015) Nos indica en su investigación que, se encontró la existencia del problema, la cual fue la debilidad en el clima organizacional que influyen desfavorablemente en el rendimiento de cada trabajador de las oficinas de las entidades financieras de Banesco de Maracay del estado Aragua, por otro lado se observó que estos colaboradores trabajan en un espacio poco favorable ya que los líderes menosprecian los esfuerzos que realizan los colaboradores, es por ello que se debe erradicar las acciones mal ejecutadas de los líderes, puesto que atenta contra el afecto que cada trabajador tenga hacia la organización. Por lo tanto, el clima organizacional puede ser una ventaja o desventaja para la gestión del desempeño de la institución y esto conforma un pilar esencial en la distinción e influencia en la conducta de quienes la conforman. Esto da a comprender el sentimiento que el colaborador nota en la cercanía o alejamiento con respecto a su líder y sus compañeros de trabajo; y como elementos concluyentes están: la estructura, la responsabilidad, las recompensas que tiene, los retos o metas, las relaciones entre todos, la cooperación, los conflictos o mal entendidos y la identidad. Es muy importante para nuestra investigación lo que líneas arriba nos quiere indicar el autor, ya que el clima organización puede ser un buen vínculo o también puede tener el papel de obstáculo y esto afectará directamente el desempeño de cada colaborador, ante ello es esencial poder reconocer el sentimiento que puede captar el colaborador de su entorno laboral.

Jaramillo & Rodríguez (2020) señala que, una de las variables más críticas quizás se relaciona con el hecho de que no todos los colaboradores del Banco Pichincha de Guayaquil se sienten conformes con la remuneración que perciben, ni con la relación que tienen con sus compañeros de trabajo, a tal punto que, en algunos casos, ha afectado el equilibrio entre su vida laboral y personal. Aproximadamente se trata de un 30% de colaboradores que muestran su inconformidad en diversos aspectos que se manejan dentro del banco y de alguna manera, afectan el clima organizacional. Otro de los aspectos que genera mayor insatisfacción en el clima, se relaciona con el hecho de algunos directivos no fomentan el intercambio de ideas, ni el trabajo en equipo, y mucho menos reconocen la labor de algunos colaboradores, por lo que, al sumarse con una inconformidad salarial, incrementa aún más el nivel de insatisfacción del empleado. Para esto, es importante conversar con los trabajadores y conocer con mayor interés sus necesidades, problemas por los que esté atravesando y demás factores que ayuden a crear un lazo de apoyo entre la empresa y el empleado, de manera que éste sienta que sus jefes se preocupan por su bienestar. Es importante para la investigación porque nos da a conocer la remuneración percibida por los trabajadores del banco no es la adecuada según sus funciones que viene realizando cada colaborador, siendo este un 30% de personal con este inconveniente, además se encuentra la falta del trabajo en equipo que no es bien fomentada por los altos mandos de la entidad, es por ello que se debe enfocar en ver la realidad actual de cada uno de los trabajadores en esta investigación y mostrar la debilidad o fortaleza de estos puntos señalados por los autores.

Contexto Nacional

Liza & Siancas (2016) señala que los clientes, en la actualidad, son más exigentes y tienen una expectativa para que un producto tenga calidad o se le identifique por ello. En sí el servicio de calidad no es dar todo lo mejor para la empresa, sino más bien tomar en cuenta a las perspectivas del cliente; además concluye que la satisfacción en todas las agencias tiene un indicador bajo, ya que

entre lo percibido y lo deseado existe una brecha. Por otro lado, las agencias de: Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz, cuentan con indicador favorable en esta variable. Ante la problemática se deberá generar un plan de acción para orientar a mejorar el servicio de calidad de la institución y así poder incrementar el grado de satisfacción del cliente. Un punto que no debe obviar nuestro trabajo de investigación es lo que claramente indica los autores, poder dar a conocer cuáles son las expectativas de los clientes y enfocarse en analizar si hay algún punto débil el cual la entidad tenga que mejorar para que pueda tener clientes satisfechos por la calidad del servicio.

Rojas & Sánchez (2018) Muestra que, la calidad se define en seis puntos de vista: trascendente, valor, cliente, producto, usuario y manufactura. Ante ello en Mibanco agencia de Cajamarca, se pudo visualizar que existe una deficiencia en estos puntos, además esto es generado por el descontento que puede tener un colaborador del banco y así transmite un mal servicio al cliente. Según lo observado la autora concluyó que en agencia bancaria Mibanco, Cajamarca, no cuenta con un plan de recursos humanos el cual ayude a mejorar la calidad de servicio por ello recomienda a la institución financiera que genere planes y estrategias alternativos sostenibles que impulsen a la identificación y el trabajo en equipo de sus trabajadores. Es importante para la investigación porque nos da una guía sobre el punto de satisfacción del cliente, esto de la mano con la motivación que tiene el personal, otro punto importante que tendrá un lugar en nuestra investigación para indicar así la relación con la calidad del servicio, por otro lado, nos deja un gran mensaje, que el trabajador tiene que estar contento para que pueda transmitir buenas cosas al cliente y por ende dejarlo satisfecho.

Espinoza (2017) Señala que en el Banco Continental de Fiori del distrito de San Martín de Porres, se percibe un problema de calidad brindada, la cual no es lo esperado por el banco, el indicador está por debajo de la meta, uno de los problemas es que no posee el personal suficiente para la atención del público, es así que esto genera el retraso en la atención y con ello el cliente se queda insatisfecho, es por ello que es necesario seguir capacitando al personal del banco con las charlas en relación en cómo mantener la satisfacción del cliente estable gracias a la calidad de

servicio ofrecida, puesto que la primera impresión vale mucho para el cliente, es por eso que se debe tener la mejor atención y el cliente podrá seguir trabajando con la entidad, por otra parte se debe elaborar un examen de calidad del servicio para los trabajadores en función con los cargos y funciones que realiza y verificar la percepción de la calidad del servicio, y así poder observar las ventajas y desventajas para poder fortalecer la calidad de servicio brindada al cliente. Es esencial para la investigación lo que señala el autor, porque un personal no capacitado, no tendrá el conocimiento ni herramientas adecuadas de como brindar una atención adecuada a los clientes que pueda atender, sin lugar a dudas, esto nos orienta a que cada empresa debe tener un ciclo de capacitaciones constantes como lo indica Espinoza, entonces, sin una adecuada capacitación las empresas no podrán tener personal idóneo para brindar calidad de servicio.

Victorio(2018) Indica que, una falencia que pudo observar en tres principales aseguradoras de Lima, en el departamento de operaciones es que los superiores de estas empresas no se preocupan por su personal que tienen a cargo y no estiman las labores realizadas y con ello gana generar insatisfacción, malestar y desinterés en seguir cumpliendo adecuadamente sus funciones; por lo consiguiente, es importante que en dichas oficinas de las 3 empresas se programé estrategias de integración con el personal que atiende directamente al público y se evalúe de manera trimestral, esto será para reforzar las relaciones entre los colaboradores, ayudando también a mejorar el trabajo en equipo de cada organización. Es importante para la investigación porque nos demuestra el autor que el clima organizacional causa un efecto en sus propios colaboradores y ante ello nos podemos enfocar en ver dicha variable para tener un resultado perfecto y tener así una empresa líder con excelentes trabajadores gracias al clima organizacional.

Valdiviezo (2017) Señala que, en la agencia central de la reconocida entidad bancaria BCP en Piura, se verificó la problemática en la percepción que el cliente tiene respecto al servicio ofrecido por la institución financiera, puesto que la entidad cuenta con la distribución de colas según el tipo de cliente, como lo son: Clientes Banca Exclusiva (BEX), el sector banca consumo (C), y los visitantes (S); lo que ocasiona incomodidad en los clientes, ya que este hecho genera retraso en la

atención, porque se da preferencias de atención a los clientes de mejor segmento; en la actualidad donde la gestión de una adecuada calidad de servicio es fundamental para que estas empresas financieras puedan competir y ser diferenciadas por el cliente, por ello la agencia central de la ciudad de Piura del Banco de Crédito del Perú, viene realizando estrategias por asegurar la Calidad de Servicio para los clientes, tanto externos como internos de la agencia, además se debe restablecer los tiempos de retraso por atención a cada cliente (distribución de colas y proceso de trámites), con esto los clientes perderán la confianza y credibilidad del banco. Es importante para la investigación, porque indica un aspecto cualitativo esencial que toda entidad bancaria hoy en día debe de trabajar para que pueda llegar eficazmente hacia el cliente y mantenerlo satisfecho, con un trato personalizado y sin obstáculos que impida una buena comunicación se puede llegar a tener buenos resultados y este es un punto que se tendrá que mencionar en esta investigación.

Contexto Local

En la actualidad, donde el clima laboral y la calidad del servicio se ven en la necesidad de adaptarse a los cambios constante, se puede observar que las empresas locales que compiten directamente van generando nuevas estrategias para poder mantener un buen clima laboral y con ello obtener una calidad del servicio satisfactorio, ante ello Mibanco Agencia Chiclayo Cercado no es ajena a los problemas actuales, al contrario también tiene puntos por mejorar, ya que siendo su punto primordial el mantener satisfecho a los clientes, por ende la institución tiene que seguir trabajando para que pueda obtener mayores resultados positivos. En Mibanco agencia Chiclayo cercado, se puede ver un clima laboral estable, pero se puede ver que no todos los trabajadores se encuentran totalmente satisfechos en su centro de trabajo, ya que, en la última encuesta realizada por dicha entidad, tuvo un logro de 88% de clima laboral a nivel nacional, MIBANCO (2019) conllevando a que aún hay puntos por mejorar, que esto vaya de la mano de todos los colaboradores desde el nivel jerárquico más elevado hasta el más bajo.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Yokasta (2015) Dio a conocer en su investigación “El clima organizacional como elemento primordial para optimizar el desempeño laboral en el área de caja de las oficinas de servicios financieros BANESCO de Maracay - Aragua” – Venezuela; de tipo no experimental, dando a conocer su objetivo que es aplicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados. Con una muestra de treinta (30) sujetos; se usó el instrumento “Cuestionario”, un resultado muestra que los colaboradores trabajan en equipo solo el 80%, un 84% inyecta una adecuada relación entre los trabajadores, el 77% confirma que hay respeto, cooperación y confianza entre ellos y el 77% se interesa por las y necesidades del cliente, 57% no está orgulloso con el sueldo que recibe por el trabajo que desempeña, concluyendo que el personal están escasamente motivado, ya que a pesar de que poseen métodos, ordenación y disponen de la libertad necesaria para el trabajo en equipo, la retribución que llegan a tener, no es lo adecuado para cubrir sus anhelos, es por ello que deja como recomendación que deben estar atentos a que la impresión de los trabajadores con relación a la adquisición de un sueldo corto con la diligencia que desarrollan, esto constituye un desgaste en los incentivos que podrían ser utilizados podrían ser utilizados para lograr una beneficiosa relación laboral. De acorde con lo mencionado en la investigación líneas arriba, podemos ver que los autores, buscan optimizar el rendimiento laboral con la variable de clima organizacional, donde el aporte que brinda es que solo el 77% se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente, dejando en claro que es un gran porcentaje para llevar un plan para los restantes del equipo que no están realizando dicha gestión en su centro de trabajo.

Peralta (2017) En el estudio realizado con título “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada” La Paz Bolivia, tipo descriptivo - correlacional, su objetivo general Relacionar las dimensiones participes del clima organizacional y los elementos que forman

la satisfacción laboral en los trabajadores de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en La Paz, con una muestra de 74 trabajadores, los resultados recolectados muestran la estrecha dependencia entre las dimensiones partícipes del Clima Organizacional y los elementos que conforman la Satisfacción laboral, en conclusión al clima Organizacional, se consiguió un clima sano, lo cual indica que los trabajadores evaluados de la clínica Percibe un ambiente laboral debidamente grato en la institución que labora y como recomendación medir ambas variables periódicamente para examinar las debilidades o las oportunidades que contenga la empresa y para que estas no dificulten el alcance de los objetivos organizacionales. Ante estos datos otorgados por el autor, indica que el clima organizacional tiene una gran relación con la satisfacción laboral, tanto que esto ayuda a que la organización llegue a tener buenos resultados.

Domínguez (2018) En su investigación “Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional de Guayaquil – Ecuador, de tipo descriptivo, su objetivo primordial es examinar la correlación entre ambas variables examinadas, esto para mostrar una oferta de progreso de los mismos, se realizó la muestra a 373 clientes, da como deducción que la mayor porción de los clientes se sienten de acuerdo con los servicios brindados por banca por teléfono, concluyendo que se debe plantear estrategias para optimizar la calidad del servicio del beneficiario en dicho punto, recomendando fundar una estrategia en relación directa con el horario rotativo para que se comuniquen por correo electrónico, redes sociales o por las llamadas vía telefónica para obtener una respuesta veloz. Según el autor líneas arriba, el servicio de las transacciones en línea puede ayudar a reducir los tiempos de espera en oficina, pero dichas operaciones en líneas también tienen que ser rápidas, sin generar molestias a los clientes, es por ello que para nuestra investigación veremos si la calidad de servicios se ve afectada por la banca en línea.

Muñoz (2019) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de la cruz roja de Tungurahua”, Ambato, Ecuador, de tipo correlacional, tiene el objetivo establecer si el clima organizacional

incide o afecta en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua, la cual da como muestra a 60 colaboradores, utilizando la entrevista y la encuesta, como resultado menos de una décima parte de los colaboradores notan un valor bajo en el clima organizacional es decir que no existe cooperación entre los trabajadores además que sus relaciones no son adecuadamente correctas, el personal no se encuentra orgulloso de su vinculación con la institución, tiene un mínimo afecto de responsabilidad y compromiso, concluyendo que, más de la mitad percibe un nivel promedio, es decir, que en esta organización encontramos que algunos trabajadores se ayudan entre ellos y su accionar es de respeto y consideración y el autor recomienda talleres para fortalecer el clima organizacional, y erradicar conductas que perjudiquen a la persona en su ámbito laboral. De acuerdo con lo señalado por el autor, una décima parte del personal no se encuentra satisfecha laborando para dicha empresa, por ello se puede manifestar conductas inadecuadas en su labor y esto generar un mal clima organizacional, punto importante para verificar en nuestra investigación.

Teran (2018) En su investigación “Análisis en la calidad del servicio al cliente del Banco Internacional en Guayaquil”, Ecuador, de tipo descriptiva, tiene la muestra de 373 clientes, se aplicó el cuestionario, con su objetivo de Examinar la calidad del servicio a clientes del Banco Internacional en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017, como resultado, los clientes concuerdan que la problemática que afecta en las oficinas, es la calidad de servicio brindada, es la cantidad de gestores de servicio, cajas disponibles, así como no contar con un reemplazo en los horarios de almuerzo, se determina que la calidad de servicio que presta el Banco Internacional en Guayaquil es calificada en general por sus cliente como satisfactorio puesto que el nivel de confianza de los mismos es sólido, se sugiere que los funcionarios del Banco así como el personal de seguridad brinden información oportuna hacia donde se debe direccionar cada requerimiento de esta forma se le da valor al tiempo del cliente, así mismo colocar señaléticas y carteles informativos en cuanto a procesos operativos a realizar en cada oficina. De lo descrito en la investigación, el autor nos indica que, en el Banco Internacional de Guayaquil, se posee muy poca comunicación con el cliente, al no brindarle un

mensaje apropiado de parte de los trabajadores como de empresa al no señalar la oficina, por ello es que se manifiesta una incomodidad del cliente y esto afecta directamente en la variable de calidad de servicio el cual brinda la empresa.

A Nivel Nacional

Espinoza (2017) El estudio que realizó titulado “Calidad de servicio y su dependencia con la satisfacción del comprador, del BBVA de Fiori en San Martín de Porres – 2017 Lima-Perú, de tipo experimental, el objetivo es de comprobar la existencia de relación por las variables de calidad del servicio y el grado de satisfacción. La población fueron los clientes de dicha institución bancaria con una muestra de 102 personas, utilizando la encuesta con un cuestionario armado de 20 interrogantes, se obtuvo resultados significativos para la tesis cuya intención es la de comprobar que la calidad de servicios tiene proporción positiva y significativa con el valor de satisfacción que posee los clientes de la empresa financiera, concluyendo así, que si existe una relación significativa de calidad del servicio con la variable de satisfacción del cliente; por lo tanto esta variable independiente es muy esencial para la satisfacción de los clientes, considerando que se cumple un apropiado control en las fases de calidad del servicio en la empresa financiera y como recomendación, generar continuidad a los planes de calidad del servicio a cada 3 meses para conseguir la satisfacción del cliente y lograr las metas y objetivos planteados por la institución. De lo mencionado, podemos recalcar que dicha empresa tiene como principal punto seguir con los talleres de Calidad del Servicio cada 3 meses, punto importante porque hay una relación directa con la variable estudiada por el autor, por lo tanto, teniendo un personal con mejores conocimientos esto le dará la seguridad de poder alcanzar sus objetivos y metas planteadas por la entidad financiera.

Liza & Siancas (2016) Presenta la investigación con el título de “Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente en una empresa bancaria de Trujillo – Perú, 2016, correlacional y transversal, siendo su principal objetivo decretar el efecto que posee la calidad del servicio con la variable de satisfacción de los cliente en una

institución bancaria de Trujillo, con muestra de 377 encuestados, como deducción se define que existe un impacto positivo significativo de ambas variables, con un indicador de ,143 en el indicador de percepción de los clientes y con el ,071 en expectativas, además el resultado encontrado nos da que tiene un nivel de 91.6% de explicación, concluyendo que, la calidad de servicio influye de manera positiva en la satisfacción de cada cliente, examinando, se encuentra una diferencia en lo esperaban y lo que realmente perciben, perjudicando así el grado de satisfacción por parte de los clientes, se recomienda a la institución financiera, realice una estrategia de acción a partir de las deficiencias encontradas en este análisis. El plan deberá dirigirse en resolver la administración de la variable de calidad del servicio de la institución bancaria y con ello incrementar los indicadores de satisfacción que perciben los clientes. De lo mencionado por el autor, da a conocer que la variable independiente llega a influir de manera positiva en la satisfacción del cliente, además recomienda que se debe generar un plan de acción en las agencias seleccionadas para que pueda reducir la brecha que existe, todo ello debe ser orientado a perfeccionar la calidad de servicio.

Báez et al (2017) Nos muestran en su tesis "Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación del personal de la nueva Generación "Y" en las Instituciones Financieras de Cusco", Perú, de tipo descriptiva - correlacional, con el objetivo principal de detallar la correlación de la motivación, el clima y satisfacción laboral con el nivel de rotación de los colaboradores del grupo nombrado como la Generación "Y", dentro de los más reconocidos banco de Cusco, la muestra se realizó a 159 funcionarios, en los resultados se llega a observar que los colaboradores de dicha Generación "Y" comentan estar satisfechos y motivados con la singularidad de la institución, como también aquellos factores que alegran sus valoraciones e intereses con relación a su desempeño, se concluyó con lo siguiente: Si existe dependencia significativa positiva entre ambas variables ya mencionadas y evaluadas por el autor, con relación al clima laboral, se logró verificar en la rotación laboral la dependencia no significativa, aquí nos deja recomendación de conocer la conducta de la este nuevo movimiento, ya que está insertada en sus equipos de trabajo, además recomienda optimizar el clima laboral, basándose en un diseño de

sistemas de afinidad y retención del RRHH. De acuerdo a lo indicado por los autores líneas arriba, se comprende que hay una relación valiosa entre dichas variables estudiadas, por ende, señala que se debe comprender el comportamiento de la nueva generación que encuentra en su equipo de trabajo, además nos brinda el aporte práctico donde la empresa tiene que implementar un plan de atracción y retención del talento humano, todo esto dará a la empresa un buen ámbito de trabajo donde la motivación y satisfacción de los colaboradores sea duradero.

Cueto (2016) En su investigación “La metodología LEAN en la gestión de clientes y del clima organizacional en una empresa financiera 2015” en Arequipa; de tipo descriptiva, su objetivo principal es reconocer, examinar y mostrar el desarrollo de decisión estratégica, implementación, mantenimiento y desarrollo de la metodología Lean en la Institución Financiera - Bancaria, así como su éxito en el progreso de Gestión de clientes y Clima Organizacional, se realizó una muestra de 102 trabajadores, como resultados, la satisfacción de los colaboradores es el 94,1% de la muestra tomada en los trabajadores, el 5,9% de los trabajadores considera que hay satisfacción favorable, concluyendo que los directivos de la institución darán planes para mejorar la excelencia institucional para transformar esta entidad en ejemplo de gestión y de liderazgo en este ámbito competitivo y da como recomendación guiar la metodología lean hacia objetivos de negocios, ya que el éxito en una empresa no se logra solo con implementar procesos mejorados, sino con el alza de ventas y buena calidad de servicio. En esta investigación se puede analizar que los resultados han sido favorables para la entidad financiera, cuenta con un buen clima laboral, ejemplo a seguir para sus pares, el autor hace enfoque que la metodología LEAN sea aplicada a los objetivos comerciales para que tengas mejores resultados, ante todo esto cabe recalcar que la investigación tendrá que constatar cada resultado obtenido en su proceso de realización.

Rojas & Sánchez (2018) En su investigación “Relación de la Administración de los Recursos Humanos con la calidad de servicio en la Agencia Bancaria Mibanco, del distrito de Cajamarca en el 2017”, con una muestra de 20 trabajadores, su objetivo, analizar la relación de la administración de los RRHH con la calidad de

servicio en dicha institución bancaria, como resultado se obtuvo que el 55% de los trabajadores indicaron su acuerdo con la calidad de servicio brindada en dicha oficina de MI BANCO; de los clientes, el 35% opinaron que están conformes y el 20% se indicó indeciso, concluyendo que se garantiza que existe conexión entre la dirección de RRHH con la calidad de servicio en la institución financiera, por ello recomienda que haya una adecuada Dirección de Recursos Humanos fundado en políticas motivacionales; lo que va a acceder a optimizar la Calidad de Servicio de la compañía para con sus clientes. Es importante para la investigación porque el autor nos muestra que gracias a una buena gestión de los Recursos Humanos se puede mantener al personal satisfecho y brindando a su vez una calidad de servicio óptima.

A nivel local

Centurión (2019) en su investigación titulada “La Comunicación 2.0 y su influencia en el Clima Laboral Scotiabank Chiclayo 2018 “, Chiclayo-Perú; de tipo Descriptivo Correlacional, su objetivo determinar la influencia de la comunicación 2.0 en el clima laboral de la empresa Scotiabank Agencia Chiclayo, donde la muestra conllevó a realizar 35 encuestas. Según los datos obtenidos, arrojaron que si existe una influencia de dicha comunicación con respecto al clima laboral, puesto que hemos tenido como indicador el valor de 77.7%, concluyendo que: Si aumenta la comunicación, aumenta el grado de clima laboral, y deja como recomendación que, generar un plan donde los trabajadores estén correctamente capacitados, para que puedan conocer la realidad de cómo afecta estos problemas en su desempeño y para la organización, es así que puedan trabajar de la mano con todas las herramientas y plataformas virtuales otorgadas por la empresa, logrando que se sientan cómodos y que pueden realizar bien su desempeño, mejorando a la su vez el clima laboral de la entidad. De acuerdo con lo señalado líneas arriba, el autor, hace énfasis que existe una influencia en las variables investigadas de la agencia bancaria, teniendo un valor del 77.7%, indicando que siendo mayor este resultado, mayor también será el clima laboral en esta entidad, siendo este último un aporte

teórico que nos da a conocer, por otro lado, también nos muestra que todo el personal debe estar capacitado y con ello generar un mejor clima laboral.

Segura (2018) en su investigación “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de los colaboradores de la institución comercializadora de útiles escolares y de escritorio en Tai Loy S.A. – Chiclayo” de tipo descriptiva correlacional, siendo su objetivo el de deducir la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores de la agencia tayloy, con una muestra de 25 personas para clima organizacional y de 169 para calidad del servicio, su resultado de que si se encuentra una relación del Clima organización y la Calidad del servicio, ya que su indicador de Pearson resulto “,827”, por lo tanto, si tiene mucha influencia en los trabajadores sobre el clima organizacional; concluye que existe un mandato explotador y autoritario de las cabezas, ya que se encontró un indicador del 92% que hace referencia a esta problemática, como recomendación plantear estrategias organizacionales donde se pueda consultar y participar en mejorar la calidad del servicio de los trabajadores y fomentar la participación de ellos en la toma de decisiones teniendo en cuenta sus ideas, de acuerdo a su labor. Es importante para la investigación, porque nos muestra el autor que de acuerdo al adecuado manejo del clima organizacional en la organización puede enriquecer la calidad del servicio, siendo los puntos de esta relación el liderazgo y el dialogo, es por ello que tomaremos dichos puntos para dar un mejor alcance en esta investigación.

Millán & Montero (2017) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa oncorad de Chiclayo del 2016”, de tipo observacional, su objetivo es determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, se realizó en una muestra de 29 trabajadores, como resultado, se halló dependencia con el indicador de Condiciones laborales dentro de la variable de clima organizacional, además de que se encuentra una diferencia importante cuando se realiza el examen por dimensiones entre las estudiadas variables, ya que, en el indicador de Beneficios Económicos existe una leve inconformidad, ante ello se concluye que

gracias a los resultados obtenidos en la presente tesis, se corroboró es estado actual de la empresa, al encontrar relación entre las variables y por ello recomienda una continua capacitación a los colaboradores, cultivando los principios que la empresa transmite, se debe de hacer activa, participe y creativamente de forma que sientan que son parte de un punto vital del proceso del servicio y que para la empresa son fundamental las metas y logros que obtengan cada uno. De lo anterior, cabe indicar que es importante para la investigación ya que nos presenta una vez más que el clima organizacional va de la mano con la satisfacción laboral, ya que tiene una alta correlación y que es un punto vital para poder estudiar y entender además que, con una satisfacción laboral dentro de la empresa, los colaboradores se sentirán mucho mejor y podrá realizar sus labores de la mejor manera, obteniendo así un buen servicio de la mano.

Apaestegui & Arbildo (2019) En su investigación “Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el departamento de operaciones – ventanilla del Banco Scotiabank de la Oficina Santa Elena en Metro de Chiclayo 2017” de tipo descriptivo, su objetivo es visualizar lo que percibe y cuáles son las expectativas de los clientes cuando son atendidos por los trabajadores de la oficina, teniendo una muestra 359 clientes, donde gracias a lo que se pudo obtener se dio a conocer que existe una gran brecha entre la expectativa y lo que percibe en realidad los clientes en correlación al indicador de la empatía y responsabilidad, concluyendo que, la Empatía, es el indicador que está observado por tener un nivel de brecha considerable entre expectativas y percepciones ya que solo tiene como punto de ventaja los aspectos que se relacionan con la calidad de servicio, entender las necesidades específicas, preocupación en los intereses y la atención personalizada de los clientes, es por ello que se dio una estrategia de acción de una mejora continua, implantando normas y parámetros que ayuden a entregar lo desea por el cliente, conllevando a medir este indicador de manera constante. De lo anterior, cabe indicar que es importante para la investigación ya que, nos muestra el autor una dimensión de alta relevancia, el cual nos da la guía para poder abundar más sobre ese punto, la calidad de servicio tiene mucho un base de empatía, el cual el

colaborador o trabajador tiene que tener para que así pueda brindar una mejor atención y el cliente por ende se encuentre satisfecho.

Sánchez & Ramírez (2019) En su investigación “La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha- agencia- Chiclayo”, de tipo Cuantitativa Aplicada, con su objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco Pichincha- Agencia – Chiclayo, donde hizo una muestra a 261 clientes, teniendo como resultado que existe relación entre las variables calidad del Servicio y Satisfacción del cliente, puesto que el coeficiente de correlación es 0.751, es decir, es una correlación positiva considerable, concluyendo que al existir relación de las variables por ello recomienda siempre tener en cuenta la importancia de la calidad del servicio, para que el cliente se sienta satisfecho, ya que, al mejorar la calidad del servicio, aumentará la cantidad de clientes satisfechos. De lo anterior, cabe indicar que es importante para la investigación ya que, nos indica otros elementos que tenemos que analizar para poder llegar a la conclusión cuál de ellos puede influir positiva o negativamente en la investigación, además de acuerdo con los autores todos esos elementos juegan un papel importante para que el cliente se sienta satisfecho y además puedan tener una mejor calidad del servicio en dicha entidad bancaria.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. *Clima organizacional*

1.3.1.1. Definición

El clima organizacional ha sido estudiado desde varias décadas atrás, y que ha adquirido gran importancia con los años, lo que evidencia que este tema ha dejado de huella en el transcurso de los años ayudando a que sea un aspecto relevante a investigar.

La aerofagia organizacional se caracteriza con las percepciones de los trabajadores que son compartidas entre los miembros de una entidad. Además, el meteorismo organizacional tiene una sensación representativa con el comportamiento de los trabajadores en su desempeño y rendimiento.

Las percepciones de los trabajadores del ambiente del trabajo capturan las representaciones referentes a la vida, procesos y eventos que ocurren en la organización.

1.3.1.2 Características

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones y equipos instalados.
- Ambiente social: abarca el compañerismo, la comunicación, etc.
- Comportamiento organizacional: aspectos de la productividad, satisfacción laboral, nivel de tensión.
- Motivación: se establecen relaciones serias de satisfacción brindando obsequios, pago de horas extras, bonos, etc.
- Liderazgo: Son habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo Organizacional (2020).

1.3.1.3 Dimensiones

A lo señalado por Prado (2015) en su libro clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales nos indica que según Gómez y Vicario (2010) las Dimensiones e indicadores de la presente variable a investigar, las cuales son las siguientes:

Nivel individual:

Satisfacción de los trabajadores

Autonomía en el trabajo

Nivel interpersonal:

Relaciones sociales con sus miembros

Unión y apoyo entre los miembros

Nivel organizacional:

Consideración de directivos

Beneficios y recompensas

Motivación y esfuerzo

Liderazgo de directivos

Detallamos lo más resaltante del Nivel Individual

- Satisfacción de los trabajadores

Aquí se ve el agrado de trabajar en algo que les guste, motive y apasione.

- Autonomía en el trabajo

Es la libertad que se brinda a los empleados para tomar decisiones dentro de sus funciones en su trabajo, de esta manera se les brinda la confianza y oportunidad a desarrollar su creatividad.

A nivel interpersonal encontramos lo siguiente:

- Relaciones sociales con sus miembros

Refiere al trato de los trabajadores con sus compañeros y altos mandos de la empresa, rigiéndose a las políticas de la organización.

- Unión y apoyo entre los miembros

Hace referencia a la unión en conjunto de los trabajadores, esto beneficiaría a la organización ya que se llevará un ambiente cálido y cordial. Consideración de directivos

- Beneficios y recompensas

Aquí corresponde a los incentivos y motivaciones que brinda la empresa a los colaboradores en forma de agradecimiento por los logros obtenidos dentro de ella, como lo son aumento de comisiones, Bonos, entre otros.

- Motivación y esfuerzo

Esto viene reflejado de los mandos cuando retroalimentan a sus colaboradores con palabras de elogios, incentivos por el esfuerzo que realizan por mejorar y cumplir con las actividades que realizan dentro de la empresa.

- Liderazgo de directivos

En punto un líder dirige a los empleados a través de su autoridad, valora de manera notable el esfuerzo ya intenta potenciar y mejorar sus talentos.

1.3.1.4. Clases de tipo organizacional

Chiavenato (2010) dice que el clima organizacional muestra las próximas clases:

- Clima tipo autoritario - explotador:

La dirección no posee confianza en sus empleados, la mayoría de las elecciones y de las metas se toman en la cumbre de la organización y se distribuyen según una funcionalidad puramente descendente.

- Clima tipo autoritario – paternalista:

Es ese en que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, como la de un amo con su siervo, bajo esta clase de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores.

- Clima tipo participativo - consultivo:

Generalmente la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos eventuales, hablamos de saciar las necesidades de prestigio y de estima.

- Clima tipo participativo – grupal:

La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las interrelaciones entre la dirección y el personal son superiores, la comunicación no se hace únicamente

de forma ascendente o descendente, sino además de manera lateral, hay una interacción de amistad y confianza entre los mejores y los subordinados.

1.3.1.5. Beneficios del clima laboral

Sin embargo, Robbins (2004) acota que un óptimo clima organizacional trae las próximas ventajas:

- El estado anímico, físico y de la mente de cada trabajador va a ser positivo.
- Un agradable clima laboral y la motivación de los empleados va a hacer crecer la creatividad y las ideas novedosas.
- Permite la interrelación del empleado con el ámbito y los compañeros
- La ejecución de dinámicas de trabajo en conjunto va a ser más simple y, paralelamente, la administración de los conjuntos va a ser positiva.

1.3.1.6. Factores que incluyen en el clima organizacional

Tejada (2015) asegura que los primordiales componentes que influyen en el clima organizacional son los siguientes:

- Composición organizacional

Grado de afectación en el clima organizacional.

- Responsabilidad de la organización

Responsabilidad con los ayudantes

Identidad

- Motivación laboral

Seguridad laboral

Desarrollo profesional

Recompensas

Remuneración justa

- Supervisión

Estilo de supervisión

- Resolución de problemas

Gestión de inconvenientes

- Comunicación

Comunicación interna

1.3.2. Calidad del servicio

1.3.2.1. Modelos

Modelo de Gronroos

Conforme el modelo de Christian Grönroos planteó este modelo resaltando que la calidad es el resultado de integrar la calidad total en 3 magnitudes, las cuales mostramos posteriormente.

- 1.** Calidad técnica. Es una vez que el servicio está técnicamente adecuado para obtener una aprobación por parte del comprador, es el contacto entre el comprador y el personal que ofrece el servicio.
- 2.** Calidad funcional. Esta magnitud muestra que el comprador ha experimentado el servicio respecto a la manera en cómo fue atendido o como le han prestado el servicio los trabajadores de las empresas, esta magnitud influye en la imagen corporativa de las organizaciones.
- 3.** Imagen corporativa. Representa el resultado de cómo el cliente siente la compañía por medio del servicio que presta, perjudica su percepción de la calidad del servicio y está vinculada a la imagen que se forma sobre la organización, así sea por su vivencia previa o por la comunicación que haya recibido.

Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry

EL modelo ServQual pertenece a los modelos más utilizados una vez que hablamos de calidad de servicio, y es que su iniciativa en cómo medirla y describirla muestra sencillez y claridad (Rojas et al., 2020).

Además, es un instrumento que posibilita detectar sistemáticamente la calidad del servicio, por medio de cambiantes que permiten detectar los componentes de la calidad del servicio a partir de la perspectiva del consumidor.

Refirieron que la calidad de servicio era una constante optimización continua, pues estaba basado en esas disconformidades del comprador. Las organizaciones buscaban saciar la necesidad de sus consumidores, razón que hacía centrar sus esfuerzos en ofrecer lo mejor de su servicio.

Resultando que la percepción del servicio recibido y la expectativa del consumidor inventan imagen de calidad en las organizaciones, basándose en este argumento estos autores hicieron un modelo que explique las razones de las deficiencias en el servicio, este modelo está formado por 2 piezas: una son los componentes involucrados con el comprador, los cuales determinan el servicio deseado, y otra los componentes involucrados con el abastecedor de los servicios, los que al final determinan las deficiencias de la organización.

1.3.2.2. Definición

Cuando hablamos de calidad del servicio entendida también como satisfacción de los clientes. Toda organización que produzca bienes o servicios quiere agradar a sus clientes brindando buenos precios según la economía de estos, sin dejar de lado que deben recibir una buena atención con respeto y ayudarlos a solucionar sus dudas o consultas respecto a lo que desea adquirir.

Los empleados deben brindar una atención especial, basadas en las preferencias de cada cliente, en este punto debe existir una interrelación entre el cliente y servicio. Por otro lado, si el cliente es bien atendido puede dar un valor agregado a la organización ya que el cliente difundirá que tan satisfecho quedo. Moya (2016)

1.3.2.3 Técnicas para mejorar la calidad del servicio

- Cumplir expectativas de cliente
- Dar respuesta inmediata

- Actuar con formalidad
- Ser activo y dinámico
- Creatividad
- Satisfacer a necesidad incluso anticiparse ante ellas.
- Disposición natural de atención.

1.3.2.4. Dimensiones

Según Francisco Ganga Contreras (2019) las dimensiones son las siguientes:

Tabla 1. Dimensiones de calidad del servicio

DIMENSIONES	INDICADORES
Confidencialidad	C1. Cumplimiento de horarios establecidos C2. Información clara y precisa.
Capacidad de respuesta	CR. Atención rápida y expedita CR. Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes.
Seguridad / competencia	S1. Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado. S2. Competencia de funcionarios para brindar ayuda a los clientes.
Empatía	E1. Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios. E2. Atención y cortesía de los funcionarios E3. Respeto de parte de los funcionarios
Aspectos intangibles	AT1. Estado de equipos e instalaciones AT2. Nivel de seguridad de la empresa

Nota: Elaboración propia

1. Confidencialidad

Según lo plasmado en el modelo SERVQUAL, la confiabilidad vendría a ser la capacidad para hacer el servicio de modo cuidadoso y fiable. Lo que complementa con la siguiente sinopsis: destreza de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa, donde se preserva la promesa del servicio, hacer las cosas bien a partir del principio y prestar este servicio en la época detallado, lo que es la capacidad de prestar el servicio prometido de manera estricta (Morocho, 2019).

2. Capacidad de respuesta

Se define como la disposición y voluntad para contribuir a los usuarios y proveer un servicio veloz, de esta forma además en esta magnitud se enfatiza la atención y la prisa al contestar a las demandas, cuestiones, quejas y inconvenientes del comprador, donde se busca que de preferencia supere sus expectativas (Morocho, 2019).

3. Seguridad

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus capacidades para conciliar la credibilidad y confianza. Como la emoción que tiene el comprador una vez que pone sus inconvenientes en manos de una organización y confía en que van a ser resueltos de la mejor forma viable. Además, la estabilidad involucra credibilidad, que paralelamente incluye totalidad, fiabilidad y honestidad, que viéndolo de forma concreta vendría a ser inexistencia de riesgos, peligros o dudas (Morocho, 2019).

4. Empatía

Es la atención personalizada que dispensa la organización a sus consumidores, o sea la función de prestarles a los consumidores atención personal y cuidadosa. Se debería transmitir mediante un servicio personalizado o adaptado al gusto del comprador (Morocho, 2019).

5. Aspectos intangibles

Es el aspecto de las instalaciones físicas, grupos, personal y materiales de comunicación, aquí está establecido que calidad se trasmite al comprador además

en la manera en cómo está diseñada la compañía, la imagen en su infraestructura, producto o servicio todo eso que el comprador puede notar (Morocho, 2019).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y calidad del servicio laboral en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La importancia de esta investigación está en la información misma que se logró obtener, porque esta podrá ser usada en la toma de decisiones de la Institución financiera MiBanco - Cercado Chiclayo, y además para buscar mejorar la calidad del servicio y esto es primordial para cumplir con los objetivos y metas propuestas en la empresa.

En esta investigación tiene justificación teórica ya que se fundamenta en los conceptos obtenidos donde el clima organizacional se da en la interacción entre 2 personas en un mismo espacio y la calidad del servicio es reflejada con respecto a las preferencias de los clientes sobre la empresa, conceptos de ORG (2020) de esta manera se sustenta la investigación de manera teórica, además se consideró a otros autores que realizaron estudios sobre las dimensiones de la mejora continua, lo cual permitió complementar el presente estudio.

Tiene como justificación metodológica, puesto que esta investigación se fundamenta en un tipo cuantitativa aplicada con un diseño no experimental, así mismo el método utilizado es el inductivo, para la obtención de los datos se utilizará las encuestas y de instrumentos como el cuestionario para obtener la información de la muestra. Además, servir como aporte para las futuras investigaciones que se realicen con las mismas variables.

Tiene justificación social, puesto que se aporta un plan de seguimiento para la mejora continua del clima organizacional, el mismo que puede servir para entidades

que se desarrollan en el mismo rubro o afines, dando la oportunidad de hacer uso a dicho plan con el propósito de que este pueda brindar resultados positivos.

Tiene justificación práctica, puesto que existe la necesidad de determinar la relación del clima organizacional y calidad del servicio en la entidad financiera Mibanco con el uso de encuestas que se darán a los trabajadores de esta institución.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación del clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia cercado, Chiclayo 2020

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020

1.7.2. Objetivo específico

Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo **descriptiva – correlacional**.

Según Roberto (2016) define lo siguiente:

Descriptiva: se utilizará para descubrir nuevos hechos y significados de una investigación.

Correlacionar: se utiliza para explorar hasta qué punto se relacionan las dos variables de este estudio.

Por ello esta investigación describe la realidad problemática en un determinado tiempo y además permitirá medir y definir cada variable.

2.1.2. Diseño de la investigación

De carácter no experimental – Transversal, según Montano (2019) La investigación transversal es un método no experimental ya que se recogerá los datos en un tiempo determinado y distinguir dicha información.

En esta investigación no se infringió ni manipuló las variables seleccionadas quienes se asignaron a los colaboradores y clientes para formar parte de la investigación.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

En la financiera Mi Banco donde lo conforman 47 personas: 1 Gerente de Agencia, 3 jefes de negocio, 1 jefe de operaciones, 33 Asesores de negocios, 3 Ejecutivos comerciales, 3 cajeras, 3 atención al cliente por tal motivo la cuantía de estudio seleccionada es del 100% de la institución. Esta se localiza en el distrito Chiclayo, Región Lambayeque.

La población de esta investigación estará conformada por la cartera de clientes de Mibanco que en promedio ascienden a 3000 clientes.

2.2.2. Muestra

En cuanto a definir la magnitud de la muestra buscada, se empleará el tipo de muestreo no probabilístico en función a calidad del servicio, esta muestra está contenida por 47 colaboradores que pertenecen a Mi Banco agencia Chiclayo Cercado, del distrito de Chiclayo. Por lo tanto, se obtiene el 100% de trabajadores para la muestra.

La parte de la muestra se tomará en consideración solo 108 clientes, por poseer una gran cantidad de clientes y por estar atravesando esta pandemia, por lo que se debe respetar el distanciamiento social.

2.3. Variables y Operacionalización

Según Espinoza (2019) define que la operacionalización de las variables está relacionada entre la técnica empleada de los datos. Estas deben concordar con los objetivos trazados por este estudio que pueden ser cualitativas y cuantitativas.

Variables

- Variable Independiente: ***Clima Organizacional***

ORG (2020) Refiere que el Clima organizacional es el espacio donde se desarrolla los trabajadores, donde además van descubriendo nuevas habilidades y conocimientos que son de mucha ayuda para a organización.

- Variable Dependiente: ***Calidad del Servicio***

Define que cliente es una parte importante de la empresa ya que si este esta satisfecho con una atención de calidad será recomendada y reconocida ayudando a darle un valor agregado a la organización, Moya (2016)

Operacionalización

Operacionalización variable independiente – dependiente

Tabla 2. Operacionalización clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CLIMA ORGANIZACIONAL	A Nivel Individual	Satisfacción de los trabajadores	ENCUESTAS
		Autonomía en el trabajo	
		Relaciones sociales con sus miembros	
	A Nivel Interpersonales	Unión y apoyo entre sus miembros	
		A Nivel Organizacional	

Beneficios y recompensas	<p>¿Según el puesto que desempeña cree usted que la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados?</p> <p>¿Ha recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses?</p>
Motivación y esfuerzo	<p>¿Usted ha recibido retroalimentación que lo ayudado en su desarrollo profesional?</p> <p>¿Usted realiza sus actividades con agrado y entusiasmo?</p>
Liderazgos de Directivos	<p>¿Cómo califica usted el manejo y dirección de sus jefes inmediatos para apoyarlo en sus tareas diarias?</p> <p>¿Su jefe promueve el trabajo cooperativo dentro del equipo?</p>

Nota: Elaboración Propia

Tabla 3. Operacionalización Calidad del servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	
CALIDAD DEL SERVICIO	Confidencialidad	Cumplimiento de horarios establecidos	Para Usted. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco? Cuando usted es citado a Mibanco ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?	ENCUESTAS
		Información clara y precisa.	¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió? Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida y expedita	¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores? ¿Cómo califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?	
		Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes.	¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto? ¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?	
	Seguridad / competencia	Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado.	Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera? Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?	
		Competencia de funcionarios para	¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?	

	brindar ayuda a los clientes	¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?
Empatía	Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios	¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho? Con respecto a la amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?
	Atención y cortesía de los funcionarios	¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores? ¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?
	Respeto de parte de los funcionarios	¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió? ¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?
Aspectos intangibles	Estado de equipos e instalaciones	¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención? Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?
	Nivel de seguridad de la empresa	¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco? De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?

Nota: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Conformada por una lista de preguntas, donde la persona encuestada señala la que tiene mayor relevancia, el cuestionario es el más común y la que más se utiliza. Por ello la encuesta será la técnica para la recolección de la información, y con ello determinar si existe la relación entre clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Roldán & Fachelli (2016) indican que es un conjunto de preguntas que se realiza para la recolección de datos, los cuales ayuden a resolver el tema investigado, dando la realidad del tema escogido y así conseguir los objetivos propuestos, ya que al responder las preguntas nos dará información para verificar la hipótesis, es por ello que las preguntas deben incentivar a los encuestados a dar a conocer los datos más cercanos a su percepción.

El cuestionario fue formulado con la intención de recolectar datos que informen sobre el clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

2.4.3. Validez

La validación del instrumento fue mediante el juicio de 3 expertos conformado por: un metodólogo, un estadístico y un especialista en la materia.

Metodólogo: Dr. Onésimo Mego Núñez

Estadístico: Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Especialista en la materia: Mg. Milken Ricartte Chavarry Becerra.

2.4.4. Confiabilidad

Para esta investigación se utilizó el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 25.00.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para poder procesar la información obtenida, se utilizará Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS 26, los mismos que permitieron la tabulación de los datos obtenidos por el cuestionario que se aplicó a los colaboradores y clientes en Mibanco cercado - Chiclayo, de tal manera que los resultados se darán a conocer en figuras y tablas estadísticas, así mismo los resultados obtenidos serán analizados de acuerdo a las interrogantes planteadas en el instrumento.

2.6. Criterios éticos

La honradez y la honestidad son fundamentales para la investigación, es por ello que el investigador realiza un rol indispensable en el proceso del bienestar social por los resultados que le darán a conocer para las futuras investigaciones. Es así que se tomaron los criterios éticos que enmarcaran la investigación, como lo señalan los autores, Noreña, Alcaraz Moreno, Rojas, & Rebolledo Malpica (2012).

- **Consentimiento Informado:** Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades.
En esta investigación se cuenta con el respaldo y consentimiento del gerente de Mibanco cercado – Chiclayo.
- **Confidencialidad:** asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación. Por ello las encuestas que se aplicaron a los colaboradores y clientes serán de manera anónima respetando así las políticas de la agencia Mibanco cercado – Chiclayo.
- **Entrevistas:** Se trata de una interacción social donde no se deben tener actitudes que condicionen las respuestas de los participantes. En este punto de la investigación realizaron las encuestas a clientes y colaboradores de la agencia Mibanco cercado – Chiclayo sin condicionarlos ya que serán de manera individual.

2.7. Criterios de rigor científico

El estudio cualitativo menciona que una investigación cualitativa y cuantitativa los investigadores deben comprenderse, respetarse y mantenerse durante todo el proceso investigativo, además los criterios deben ser coherentes con los propósitos

de la investigación tomando en cuenta la realidad problemática, Alcaraz Moreno, Rojas, & Rebolledo Malpica (2012).

- **Credibilidad o valor de la verdad:** se comprende como la capacidad de confianza y grado de conocimiento en los factores subjetivos como afinidades éticas. Este punto se logrará ya que los resultados que se obtendrán serán reales y verdaderos por las personas que participarán de esta investigación.

- **Consistencia o dependencia:** Conocida como repetibilidad, este punto menciona sobre la solidez de los datos que se obtendrán en una investigación. Los datos que arrojarán en esta investigación serán estables sin perder el objetivo de este estudio ya que no se infringirá en la información que se obtendrá.

- **Conformabilidad o reflexividad:** también conocida como neutral, bajo este criterio los datos que se obtendrán deben garantizar la claridad de las descripciones de los participantes. La información que se obtendrá de los participantes será de manera neutral y clara ya que los datos utilizados y expuestos no serán alterados pues el fin es mejorar la situación de la empresa en base a su realidad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras Objetivo general

Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020

Tabla 4. Cuadro de Correlación

		Clima organizacional	Calidad del servicio
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,979**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,979**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	108

Nota: Elaboración Propia

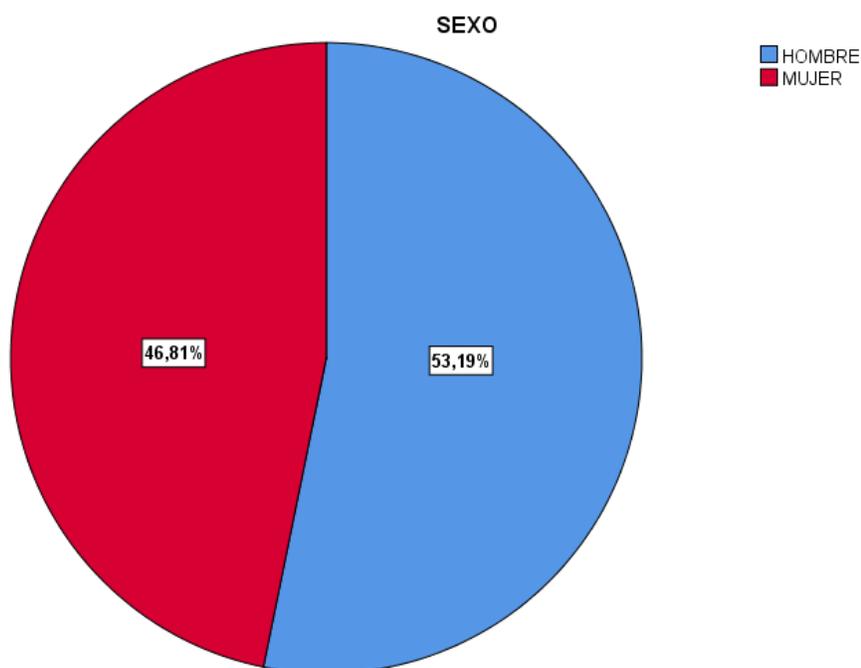
Los resultados obtenidos aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, demuestran que la variable independiente influye en la variable dependiente con una correlación significativa en el nivel 0,01. Es por ello que podemos afirmar que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en Mibanco Agencia Chiclayo Cercado 2020.

Tabla 5. Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombre	25	53,2	53,2
Mujer	22	46,8	46,8
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 1. Género de los colaboradores



Nota: Del 100% de los encuestados según el género tenemos, un 53.2% en son hombres y 46.8% mujeres.

Objetivo Específico 1:

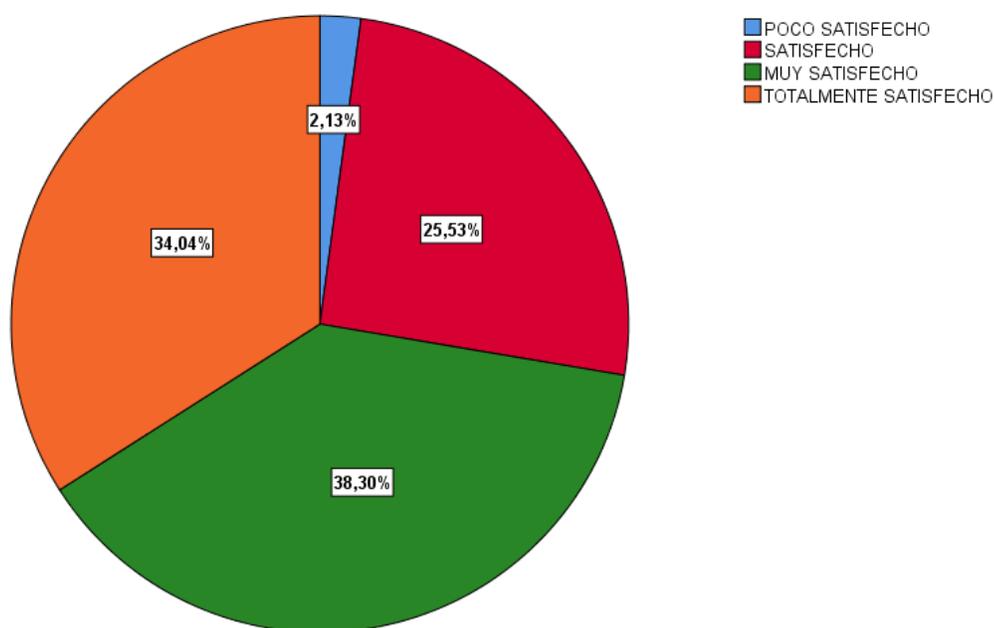
Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020

Tabla 6. ¿Usted se siente satisfecho con sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	2,1	2,1
Satisfecho	12	25,5	25,5
Muy satisfecho	18	38,3	38,3
Totalmente satisfecho	16	34,0	34,0
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 2. Satisfacción de los colaboradores en sus labores



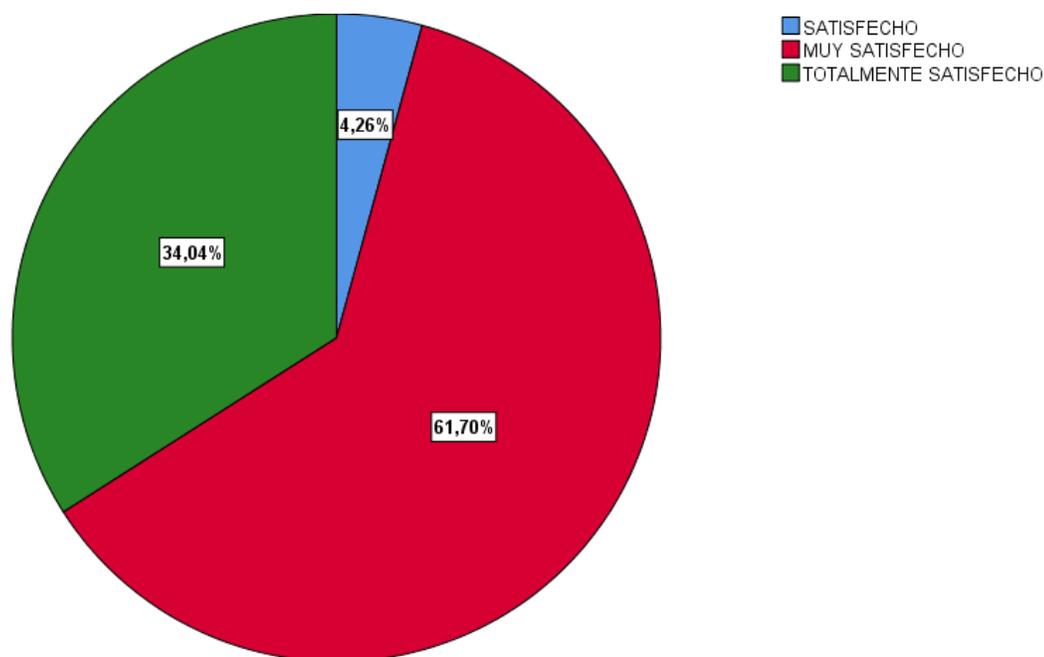
Nota: Se llega a observar que el 34% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 38.3% Muy Satisfechos, el 25.5% Satisfechos y 2.1% Poco Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos con sus labores.

Tabla 7. ¿Usted se encuentra satisfecho con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	2	4,3	4,3
Muy satisfecho	29	61,7	61,7
Totalmente satisfecho	16	34,0	34,0
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 3. Satisfacción de los colaboradores con las herramientas y/o equipos



Nota: Se llega a observar que el 34% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 61.7% Muy Satisfechos y el 4.3% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo.

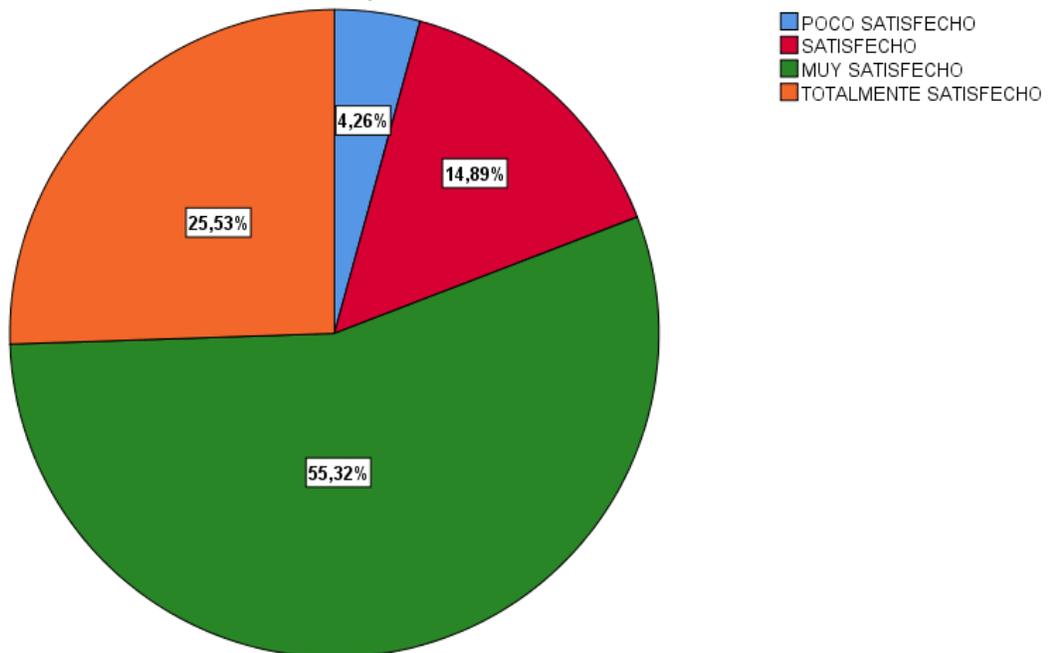
Tabla 8. ¿Usted puede planear libremente como realizar su trabajo cada día?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
--	------------	------------	-------------------

Poco satisfecho	2	4,3	4,3
Satisfecho	7	14,9	14,9
Muy satisfecho	26	55,3	55,3
Totalmente satisfecho	12	25,5	25,5
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 4. Planeación del trabajo diario del colaborador



Nota: Se llega a observar que el 25.5% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 55.3% Muy Satisfechos, el 14.9% Satisfechos y el 4.3% Poco Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que pueden planear libremente como realizar su trabajo cada día.

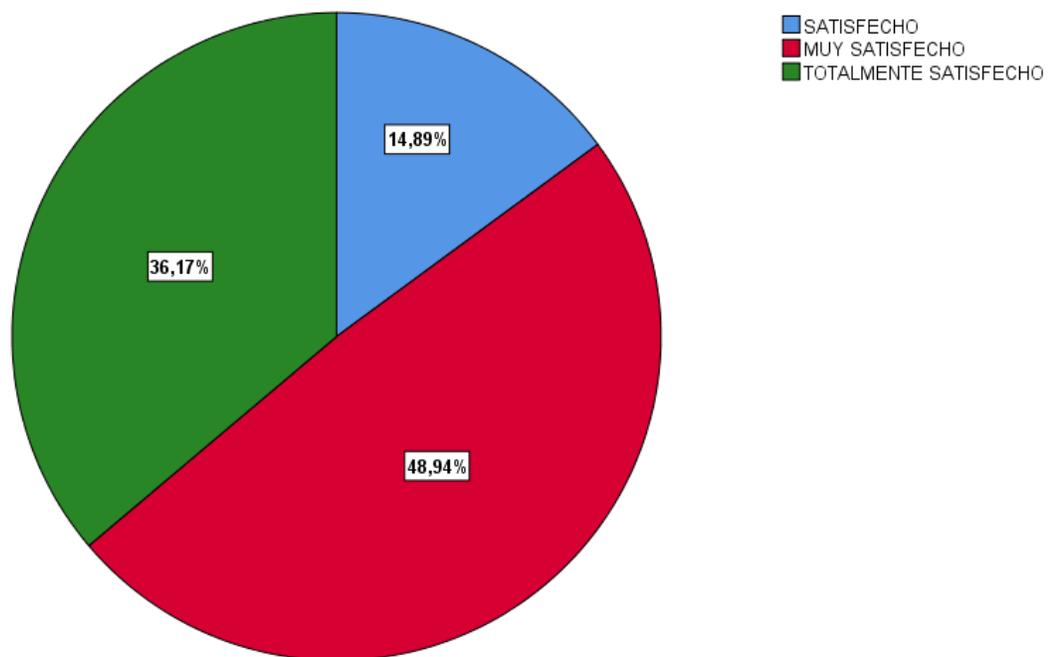
Tabla 9. ¿Usted tiene la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
--	------------	------------	-------------------

Satisfecho	7	14,9	14,9
Muy satisfecho	23	48,9	48,9
Totalmente satisfecho	17	36,2	36,2
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 5. Independencia de toma decisiones



Nota: Se llega a observar que el 36.2% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 48.9% Muy Satisfechos y el 14.9% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que tienen la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores.

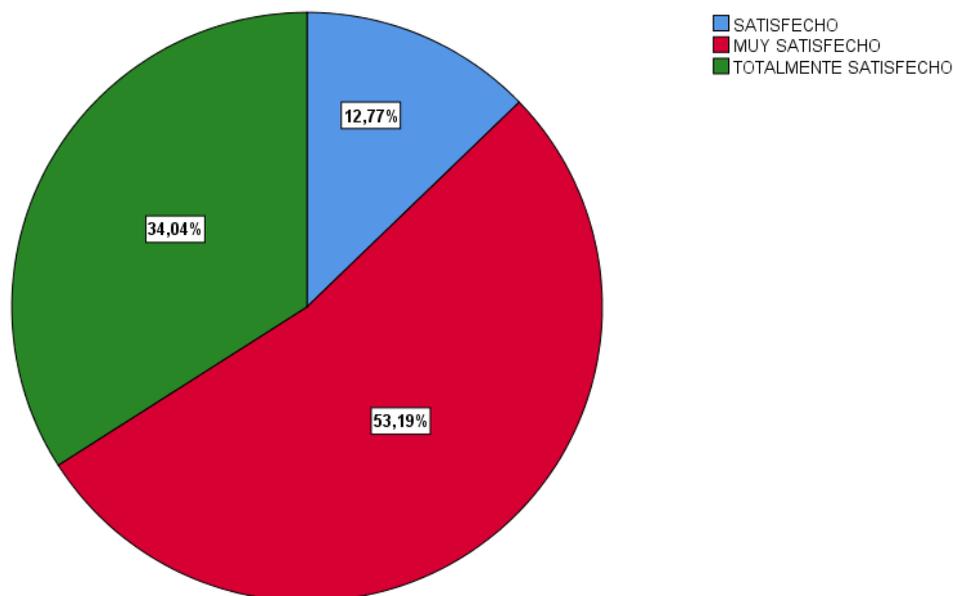
Tabla 10. ¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal del banco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	6	12,8	12,8
Muy satisfecho	25	53,2	53,2

Totalmente satisfecho	16	34,0	34,0
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 6. Comunicación con el personal



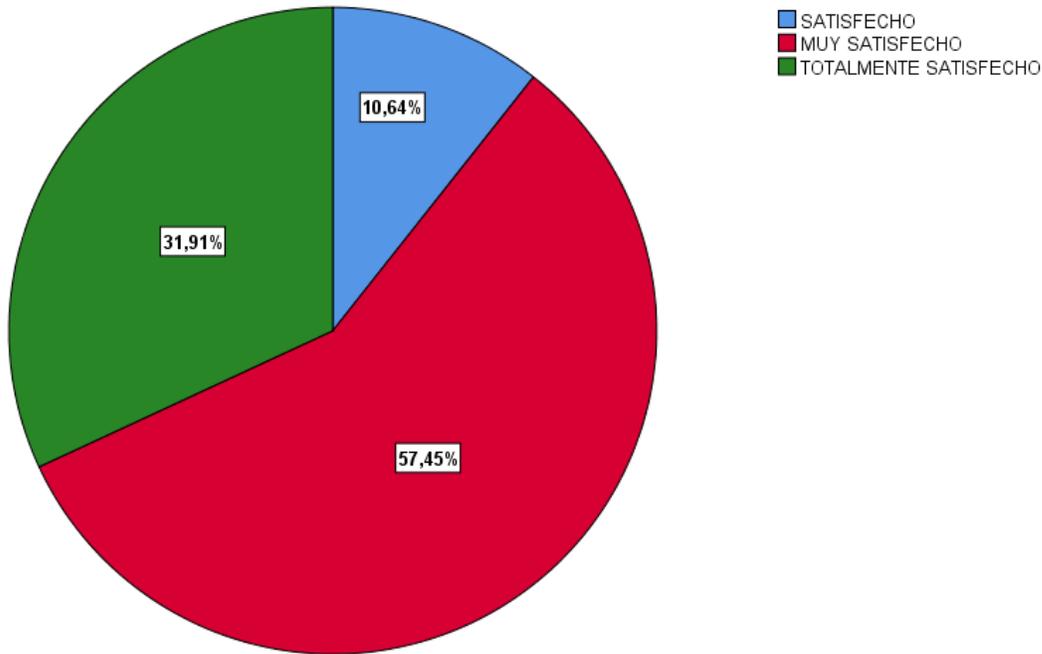
Nota: Se llega a observar que el 34% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 53.2% Muy Satisfechos y el 12.8% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que creen que existe una buena comunicación con el personal del banco.

Tabla 11. ¿Le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	5	10,6	10,6
Muy satisfecho	27	57,4	57,4
Totalmente satisfecho	15	31,9	31,9
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 7. Confianza e integración de los colaboradores



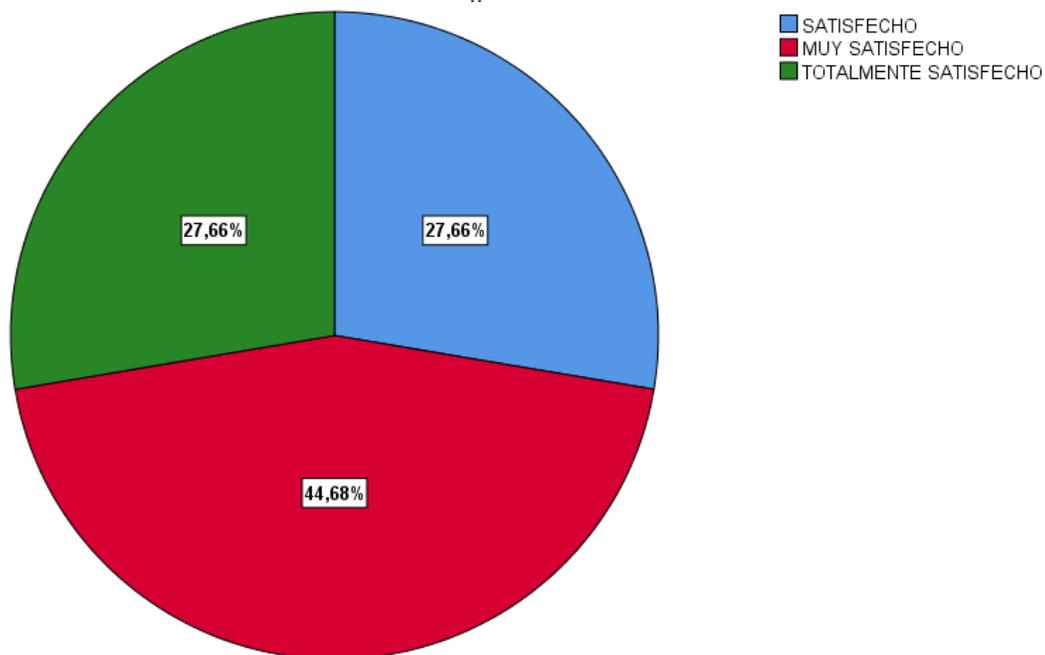
Nota: Se llega a observar que el 31.9% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 57.4% Muy Satisfechos y el 10.6% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que cuando se integra un nuevo personal le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente

Tabla 12. ¿Existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	13	27,7	27,7
Muy satisfecho	21	44,7	44,7
Totalmente satisfecho	13	27,7	27,7
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 8. Cooperación y apoyo entre los colaboradores.



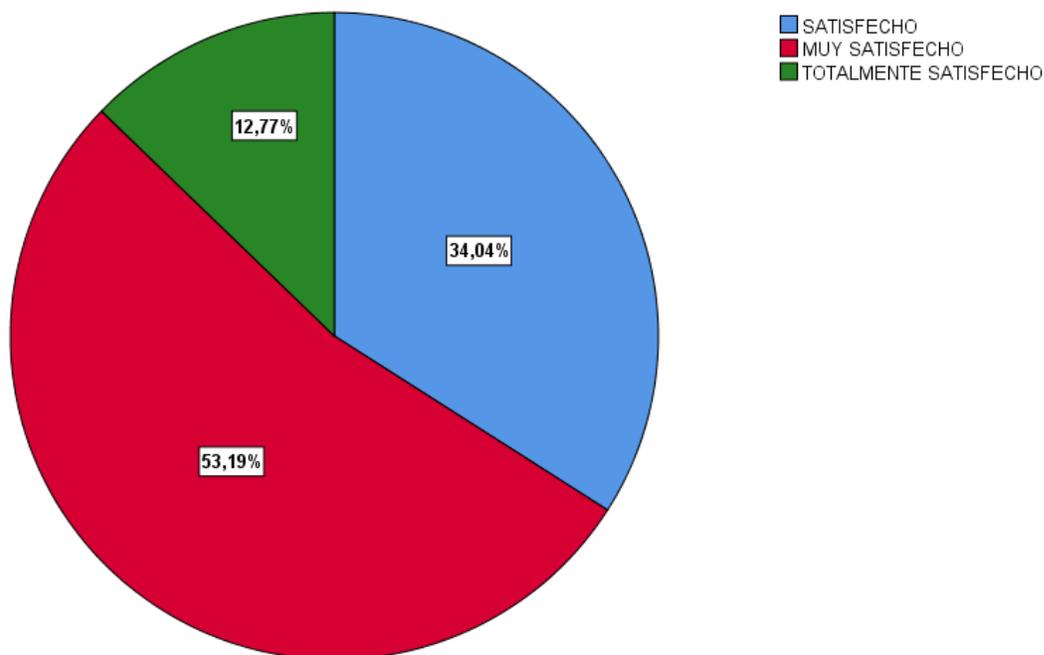
Totalmente Satisfechos, el 44.7% Muy Satisfechos y el 27.7% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores.

Tabla 13. ¿La colaboración es constante entre todos los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	16	34,0	34,0
Muy satisfecho	25	53,2	53,2
Totalmente satisfecho	6	12,8	12,8
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 9. Colaboración entre los colaboradores



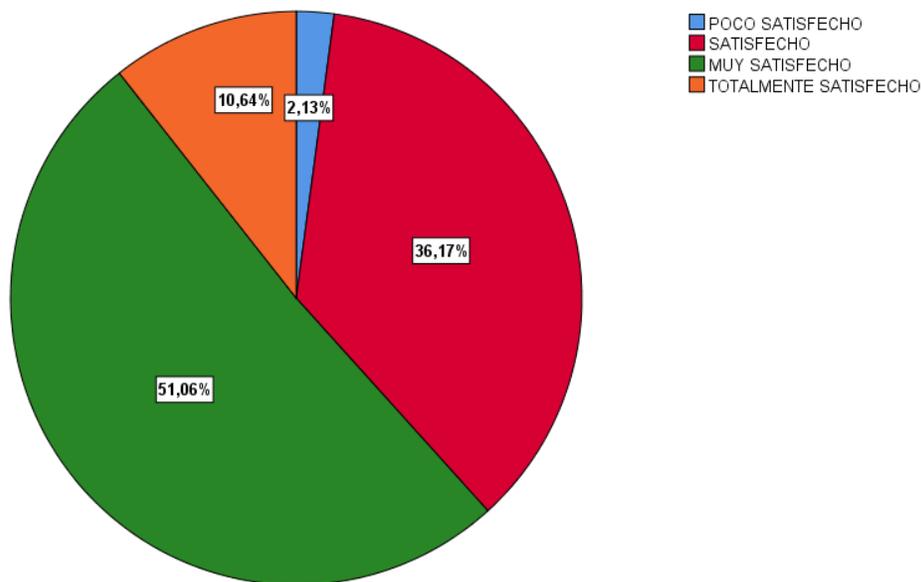
Nota: Se llega a observar que el 12.8% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 53.2% Muy Satisfechos y el 34.0% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que la colaboración es constante entre todos los colaboradores.

Tabla 14. ¿Usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	2,1	2,1
Satisfecho	17	36,2	36,2
Muy satisfecho	24	51,1	51,1
Totalmente satisfecho	5	10,6	10,6
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 10. Trato de los jefes con los colaboradores



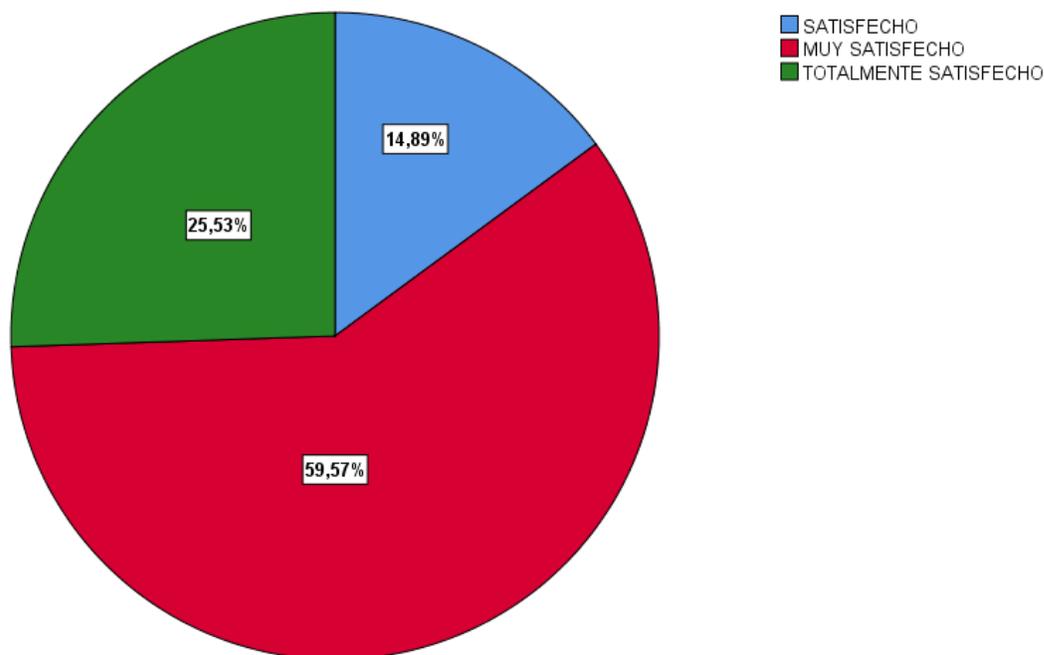
Nota: Se llega a observar que el 10.6% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 51.1% Muy Satisfechos, el 36.2% Satisfechos y el 2.1% Poco Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que creen que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores.

Tabla 15. ¿Usted está percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	7	14,9	14,9
Muy satisfecho	28	59,6	59,6
Totalmente satisfecho	12	25,5	25,5
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 11. Apoyo de los jefes inmediatos a los colaboradores



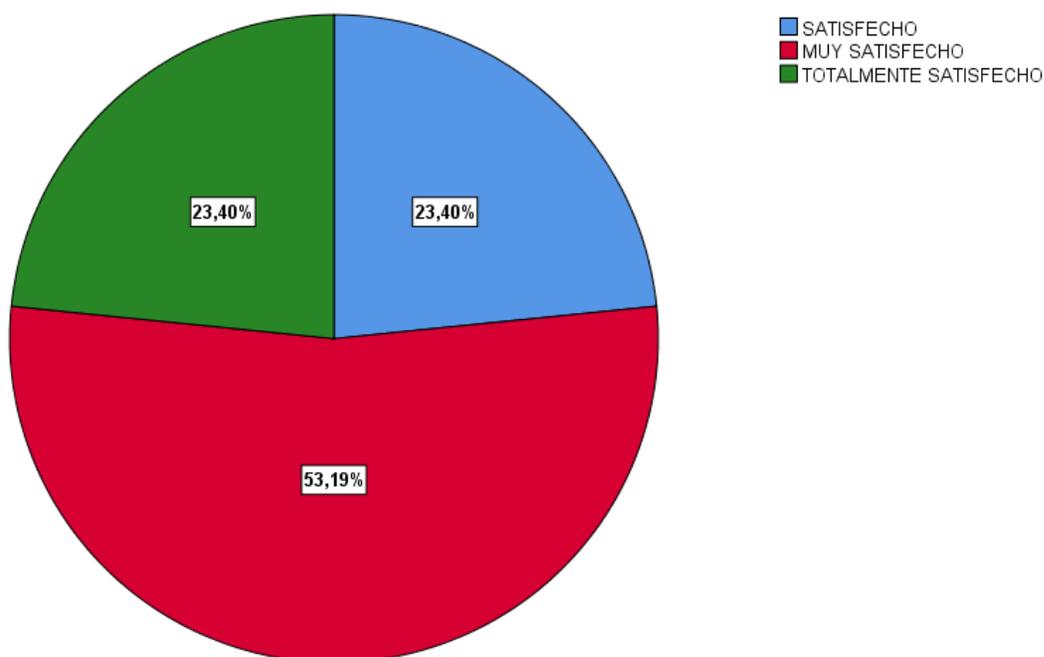
Nota: Se llega a observar que el 25.5% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 59.6% Muy Satisfechos y el 14.9% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que están percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades

Tabla 16. ¿Según el puesto que desempeña cree usted que la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	11	23,4	23,4
Muy satisfecho	25	53,2	53,2
Totalmente satisfecho	11	23,4	23,4
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 12. Remuneración de los colaboradores según su puesto de trabajo



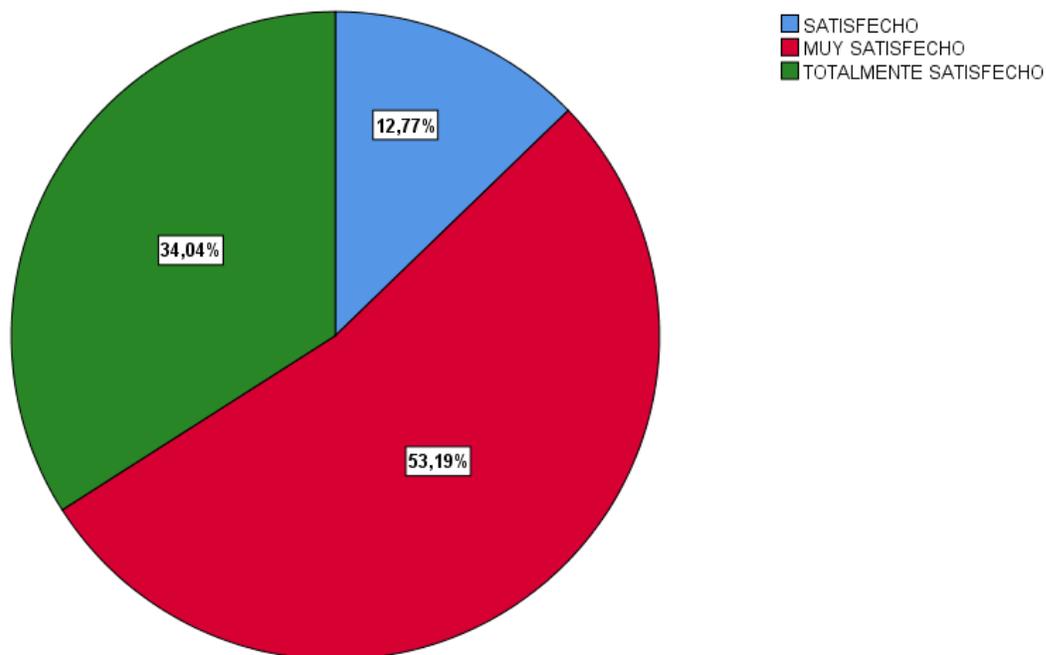
Nota: Se llega a observar que el 23.4% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 53.2% Muy Satisfechos y el 23.4% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que creen que según el puesto que desempeñan la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados.

Tabla 17: ¿Ha recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	6	12,8	12,8
Muy satisfecho	25	53,2	53,2
Totalmente satisfecho	16	34,0	34,0
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 13. Reconocimiento de los colaboradores en los 3 últimos meses



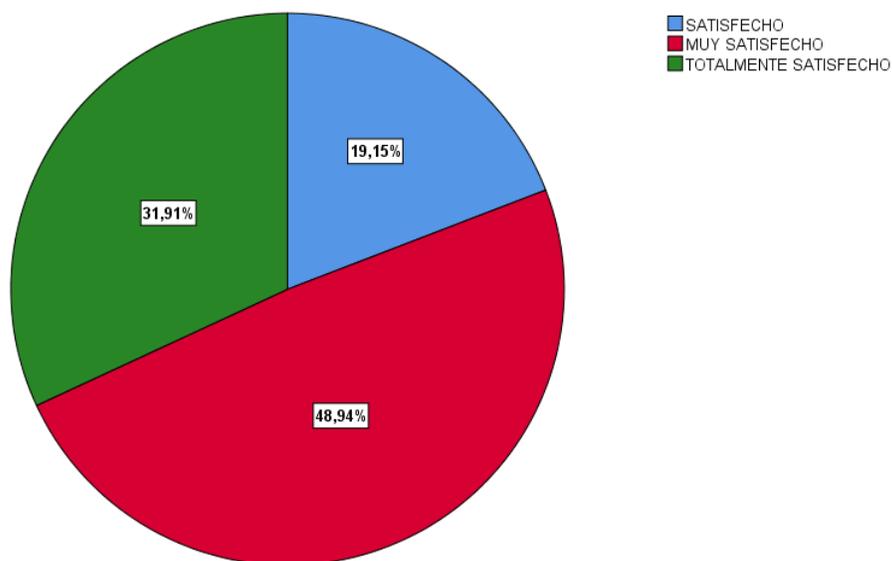
Nota: Se llega a observar que el 34% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 53.2% Muy Satisfechos y el 12.8% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que han recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses.

Tabla 18. ¿Usted ha recibido retroalimentación que lo ayudado en su desarrollo profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	9	19,1	19,1
Muy satisfecho	23	48,9	48,9
Totalmente satisfecho	15	31,9	31,9
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 14. Retroalimentación en los colaboradores



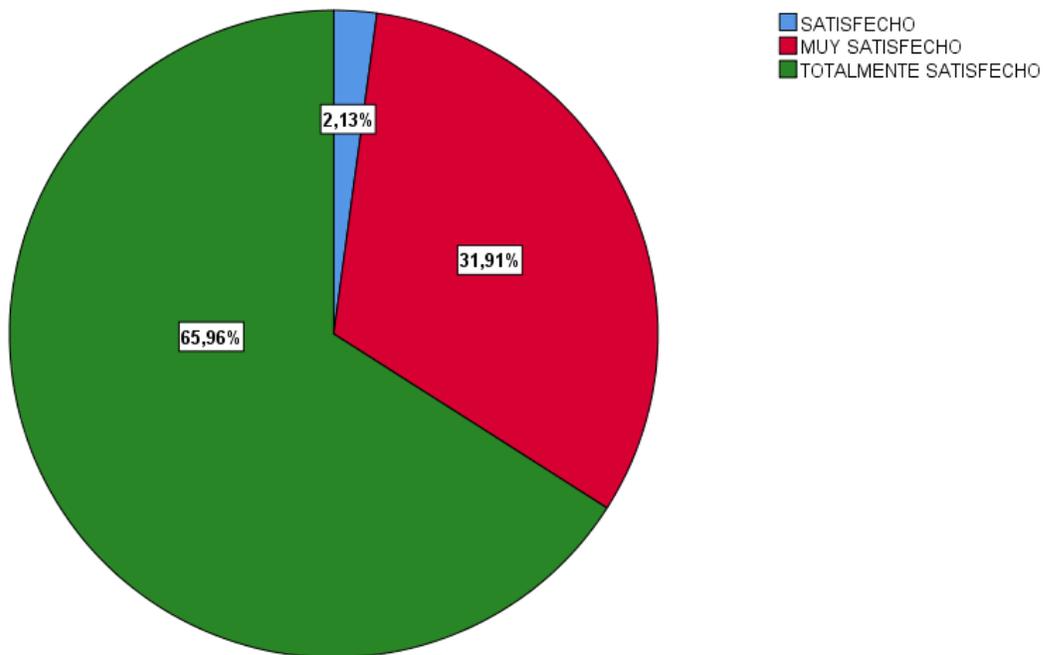
Nota: Se llega a observar que el 31.9% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 48.9% Muy Satisfechos y el 19.1% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que han recibido retroalimentación que lo ayudado en su desarrollo profesional.

Tabla 19. ¿Usted realiza sus actividades con agrado y entusiasmo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	1	2,1	2,1
Muy satisfecho	15	31,9	31,9
Totalmente satisfecho	31	66,0	66,0
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 15. Realización de las actividades con agrado y entusiasmo



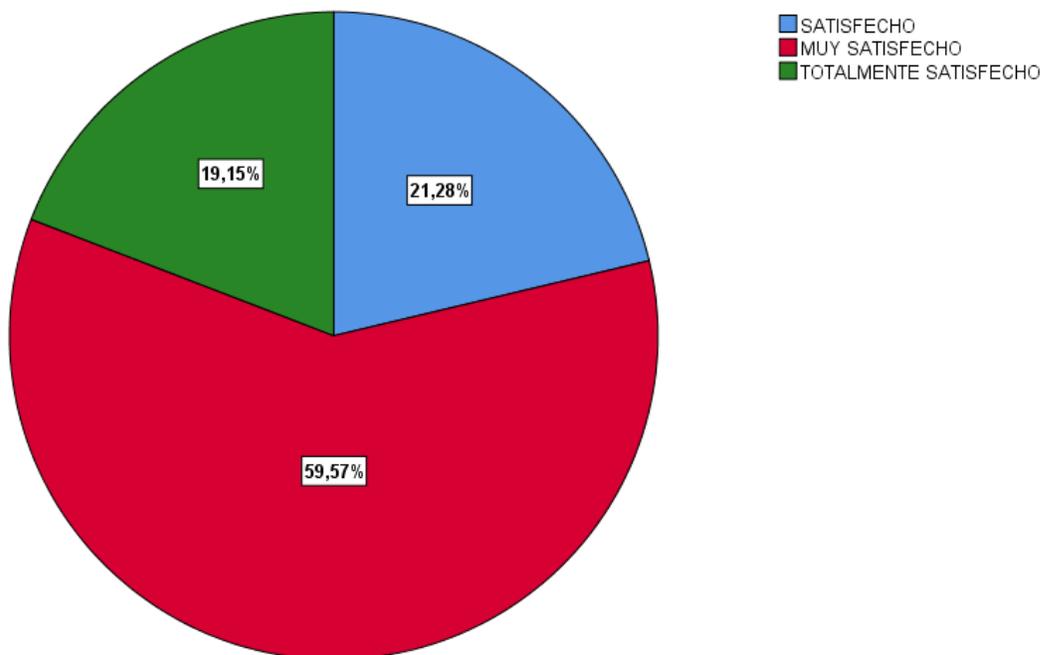
Nota: Se llega a observar que el 66% de los encuestados se sienten Totalmente Satisfechos, el 31.9% Muy Satisfechos y el 2.1% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores están muy satisfechos ya que realizan sus actividades con agrado y entusiasmo.

Tabla 20. ¿Cómo califica usted el manejo y dirección de sus jefes inmediatos para apoyarlo en sus tareas diarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	10	21,3	21,3
Muy satisfecho	28	59,6	59,6
Totalmente satisfecho	9	19,1	19,1
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 16. Manejo y dirección de los jefes inmediatos



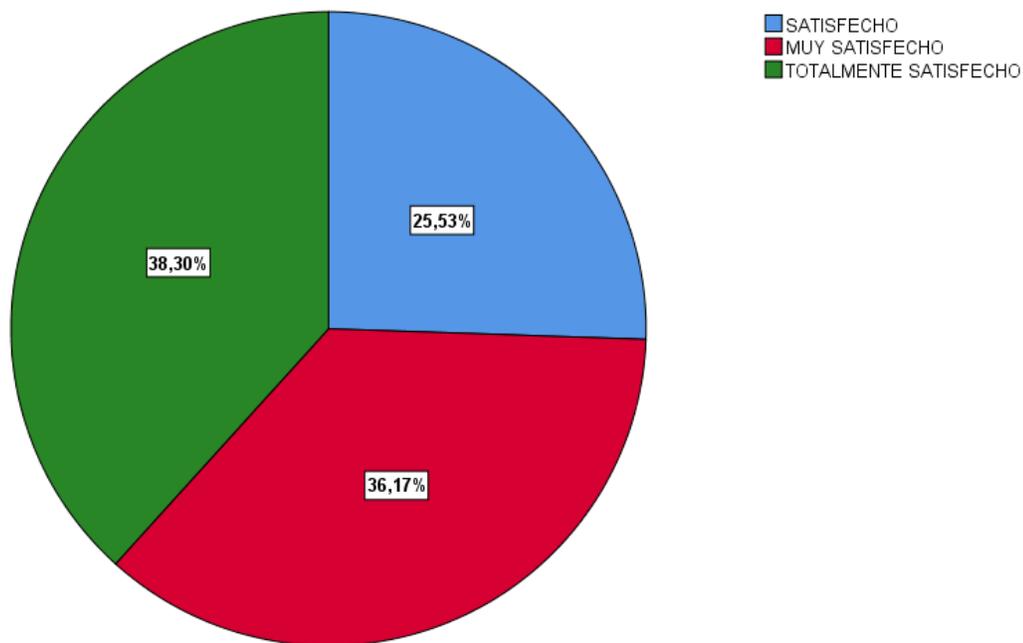
Nota: Se llega a observar que el 19.1% de los encuestados califican Totalmente Satisfecho, el 59.6% Muy Satisfecho y el 21.3% Satisfecho, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores califican de muy satisfecho el manejo y dirección de sus jefes inmediatos para apoyarlo en sus tareas diarias.

Tabla 21. ¿Su jefe promueve el trabajo cooperativo dentro del equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	12	25,5	25,5
Muy satisfecho	17	36,2	36,2
Totalmente satisfecho	18	38,3	38,3
Total	47	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 17. Promover el trabajo cooperativo en el equipo.



Nota: Se llega a observar que el 38.3% de los encuestados califican Totalmente Satisfecho, el 36.2% Muy Satisfecho y el 25.5% Satisfecho, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores califican de muy satisfecho a su jefe ya que promueve el trabajo cooperativo dentro del equipo.

Objetivo Específico 2:

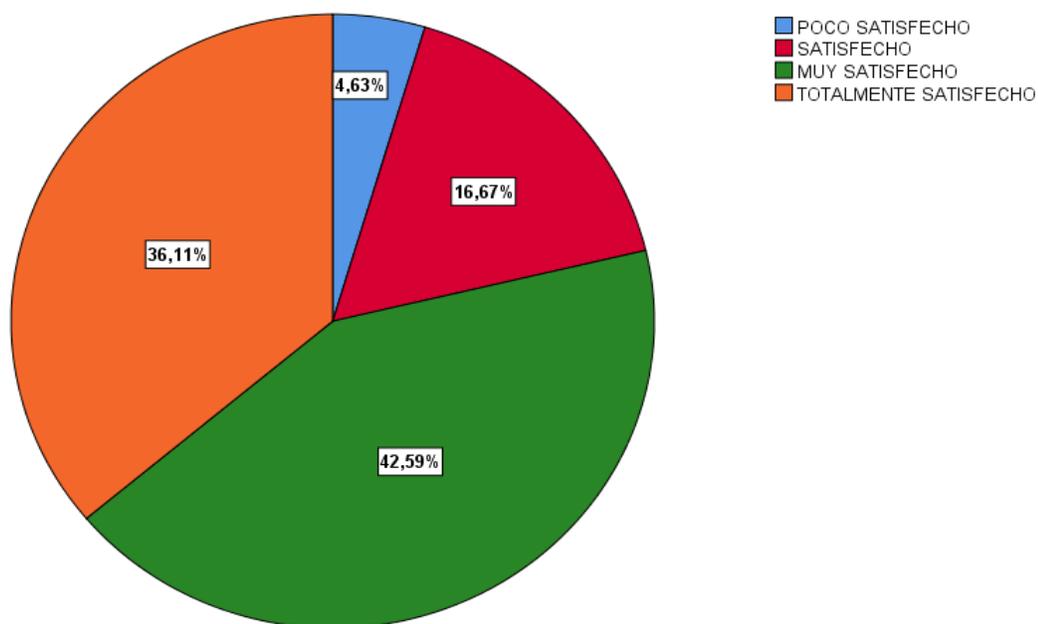
Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

Tabla 22. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	5	4,6	4,6
Satisfecho	18	16,7	16,7
Muy satisfecho	46	42,6	42,6
Totalmente satisfecho	39	36,1	36,1
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 18. Horario de atención de la agencia



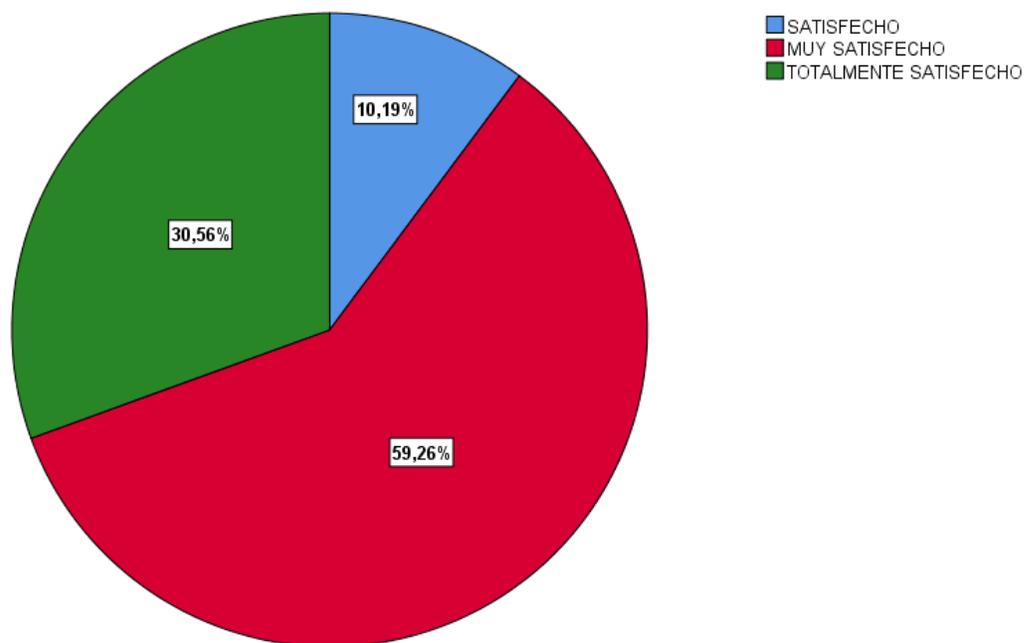
Nota: Se llega a observar que el 42,6% de los encuestados están satisfechos con el horario de atención, el 36,1% está totalmente satisfecho, el 16,7% satisfecho y el 4,6% poco satisfecho, por lo tanto, los clientes tienen la perspectiva que están muy satisfechos el horario de atención en la agencia Mibanco.

Tabla 23. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	11	10,2	10,2
Muy satisfecho	64	59,3	59,3
Totalmente satisfecho	33	30,6	30,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 19. Tiempo de espera en la agencia



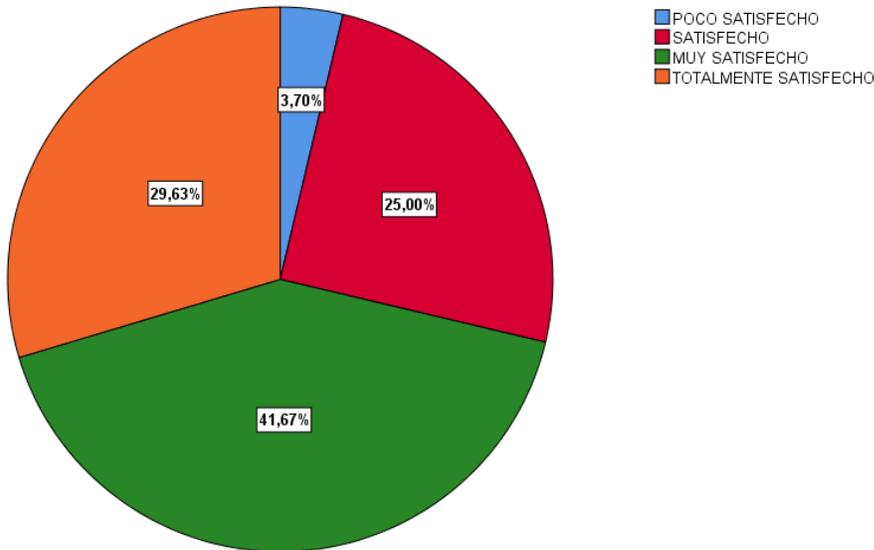
Nota: Se llega a observar que el 30,6% de los encuestados sienten totalmente satisfechos, el 59,3% Muy Satisfechos y el 10,2% Satisfechos, por lo tanto, la mayoría de los clientes están totalmente satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido.

Tabla 24. *¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	4	3,7	3,7
Satisfecho	27	25,0	25,0
Muy satisfecho	45	41,7	41,7
Totalmente satisfecho	32	29,6	29,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 20. Comunicación con el colaborador



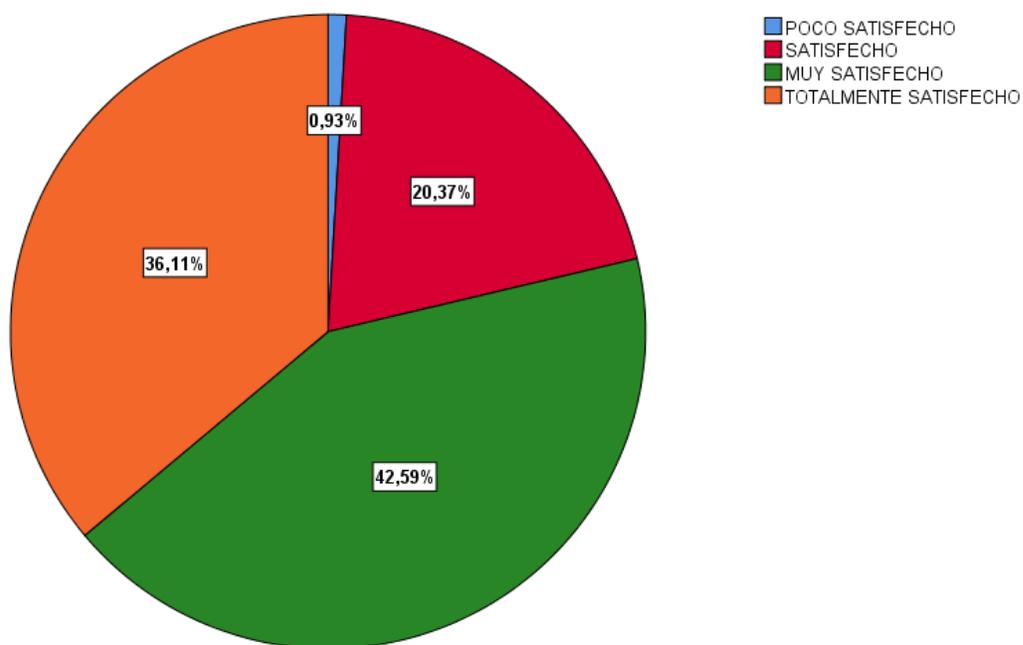
Nota: Se llega a observar que el 29,6% de los encuestados sienten totalmente satisfechos con la comunicación de los trabajadores, el 41,7% muy satisfechos, el 25% satisfecho y el 3.7% poco satisfecho con la comunicación con el colaborador que lo atendió.

Tabla 25. Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	,9	,9
Satisfecho	22	20,4	20,4
Muy satisfecho	46	42,6	42,6
Totalmente satisfecho	39	36,1	36,1
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 21. Información clara y precisa que brindan los colaboradores



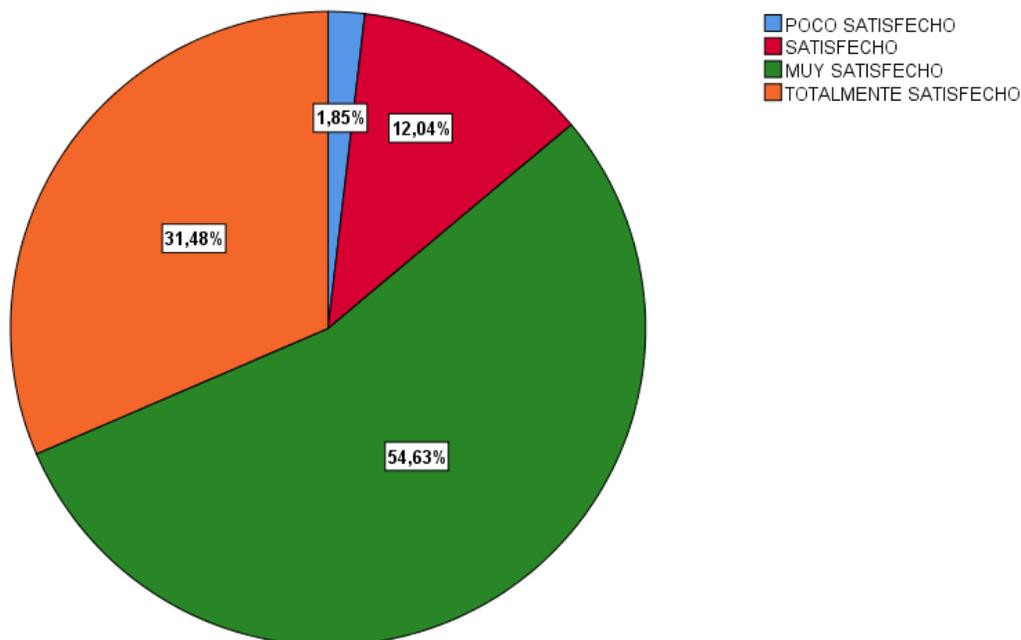
Nota: De Un 36.1% de los encuestados están totalmente satisfechos con la información clara y precisa, el 42,6% muy satisfecho, el 20,4% satisfecho y el 0,9% está poco satisfecho con la información brindada.

Tabla 26. ¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	2	1,9	1,9
Satisfecho	13	12,0	12,0
Muy satisfecho	59	54,6	54,6
Totalmente satisfecho	34	31,5	31,5
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 22. Calificación de las respuestas las dudas e inquietudes de los colaboradores.



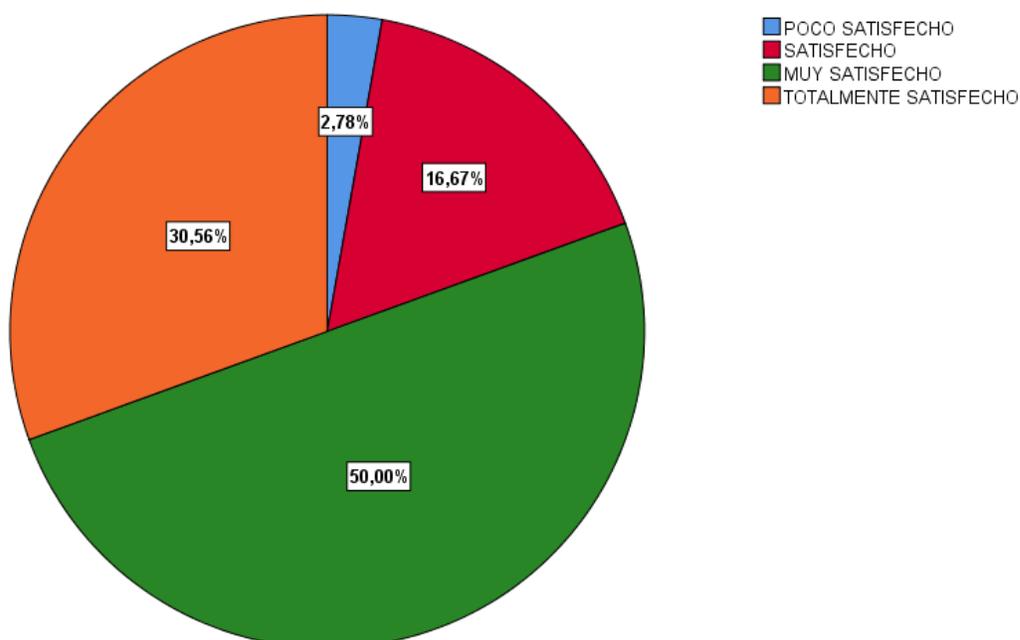
Nota: De Un 31.5% de los encuestados están totalmente satisfechos con las respuestas a sus dudas por parte de los colaboradores, el 54,6% muy satisfecho, el 12,0% satisfecho y el 1,9% está poco satisfecho con las respuestas a sus dudas e inquietudes.

Tabla 27. ¿Cómo califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	3	2,8	2,8
Satisfecho	18	16,7	16,7
Muy satisfecho	54	50,0	50,0
Totalmente satisfecho	33	30,6	30,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 23. Tiempo para dar respuestas a las interrogantes de los clientes



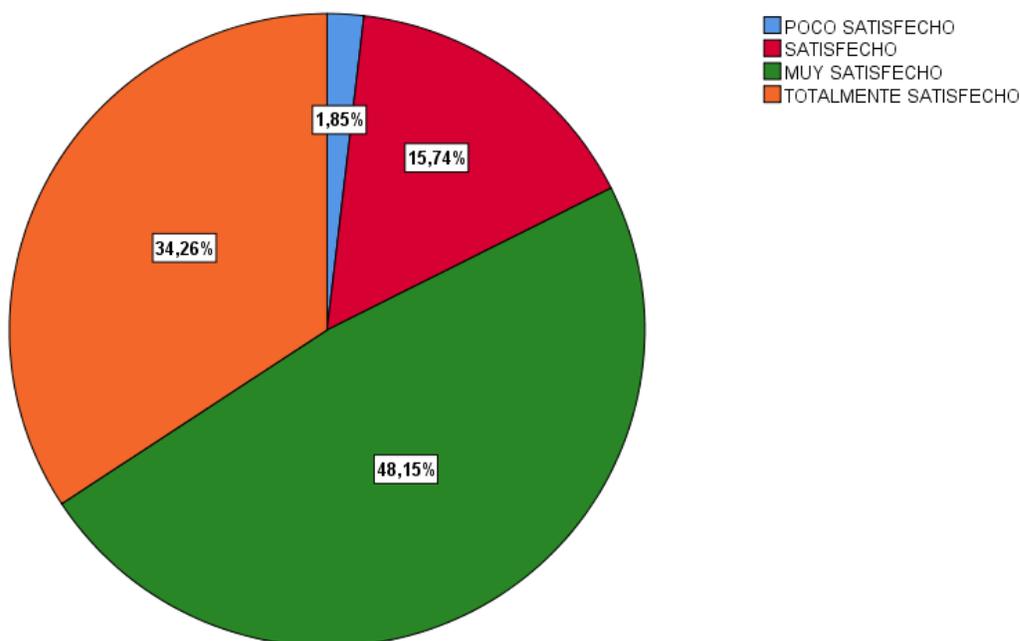
Nota: De un 30,6% de los encuestados están totalmente satisfechos con el tiempo de atención para dar respuestas, donde el 50,0% está muy satisfecho, el 16,7% está satisfecho y el 2,8% está poco satisfecho por el tiempo de atención para dar respuestas a sus interrogantes.

Tabla 28. ¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	2	1,9	1,9
Satisfecho	17	15,7	15,7
Muy satisfecho	52	48,1	48,1
Totalmente satisfecho	37	34,3	34,3
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 24. Atención de los colaboradores para brindar un producto a los clientes



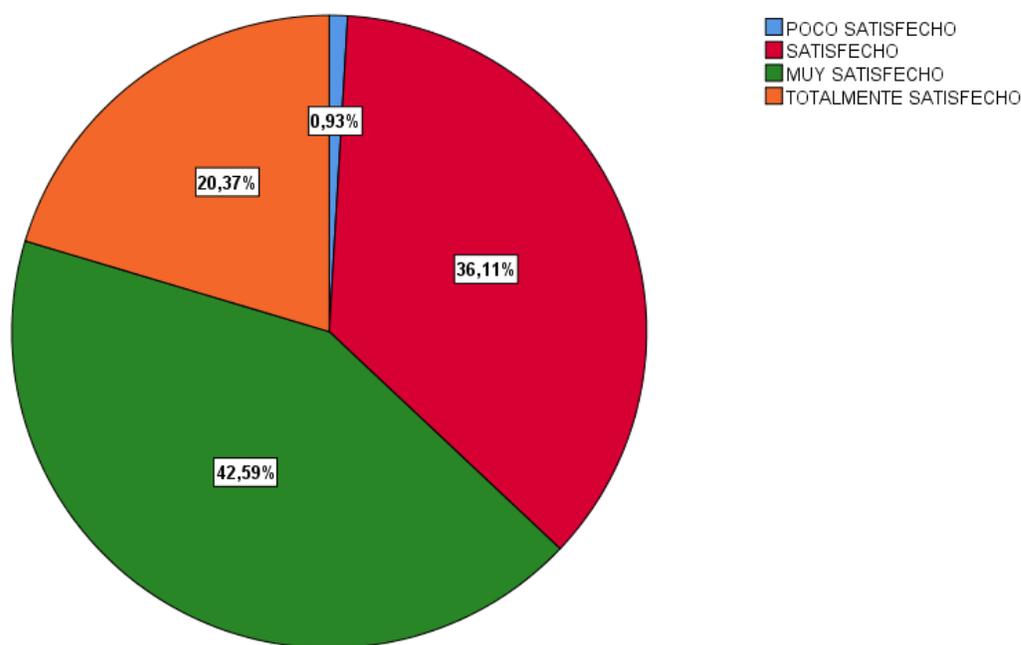
Nota: De un 34,3% de los encuestados está totalmente satisfecho con la atención de los colaboradores para brindarle un producto, donde el 48,1% muy satisfecho, además de un 15,7% se sienten satisfechos, por otro lado, solo el 1,9% poco satisfecho con la atención para brindar un producto.

Tabla 29. ¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	,9	,9
Satisfecho	39	36,1	36,1
Muy satisfecho	46	42,6	42,6
Totalmente satisfecho	22	20,4	20,4
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 25. Calificación de la ayuda de los colaboradores a los clientes



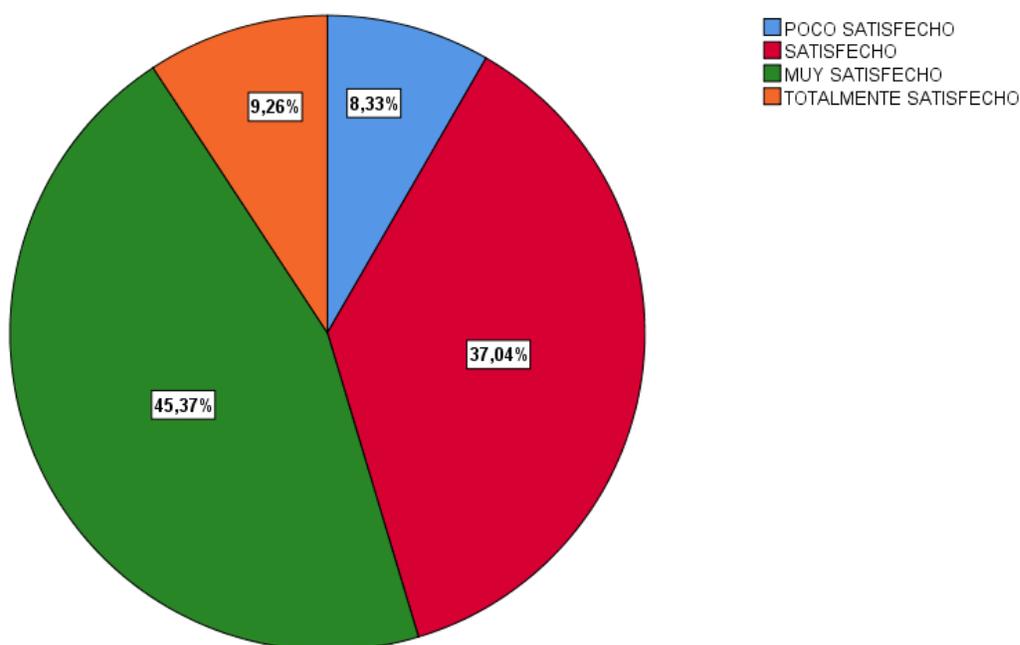
Nota: De un 20,4% totalmente satisfechos con la ayuda de los colaboradores, donde el 42,6% está muy satisfecho, además el 36,1% satisfecho y el 0,9% poco satisfecho con la ayuda de los colaboradores de Mibanco.

Tabla 30. Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco Satisfecho	9	8,3	8,3
Satisfecho	40	37,0	37,0
Muy satisfecho	49	45,4	45,4
Totalmente Satisfecho	10	9,3	9,3
TOTAL	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 26. Calificación a la institución financiera



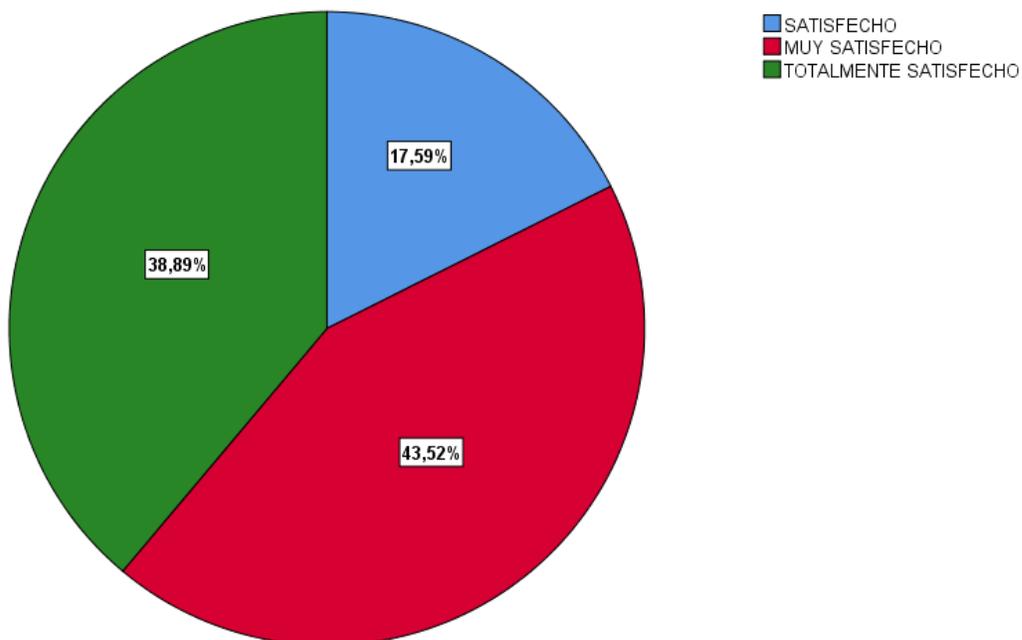
Nota: De un 9,3% de los encuestados, estos satisfechos con la entidad financiera donde el 45,4% está muy satisfecho, además de un 37,0% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 8,3% está poco satisfecho con la institución financiera.

Tabla 31. Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	19	17,6	17,6
Muy satisfecho	47	43,5	43,5
Totalmente Satisfecho	42	38,9	38,9
TOTAL	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 27. Calificación del trabajador por parte de los clientes



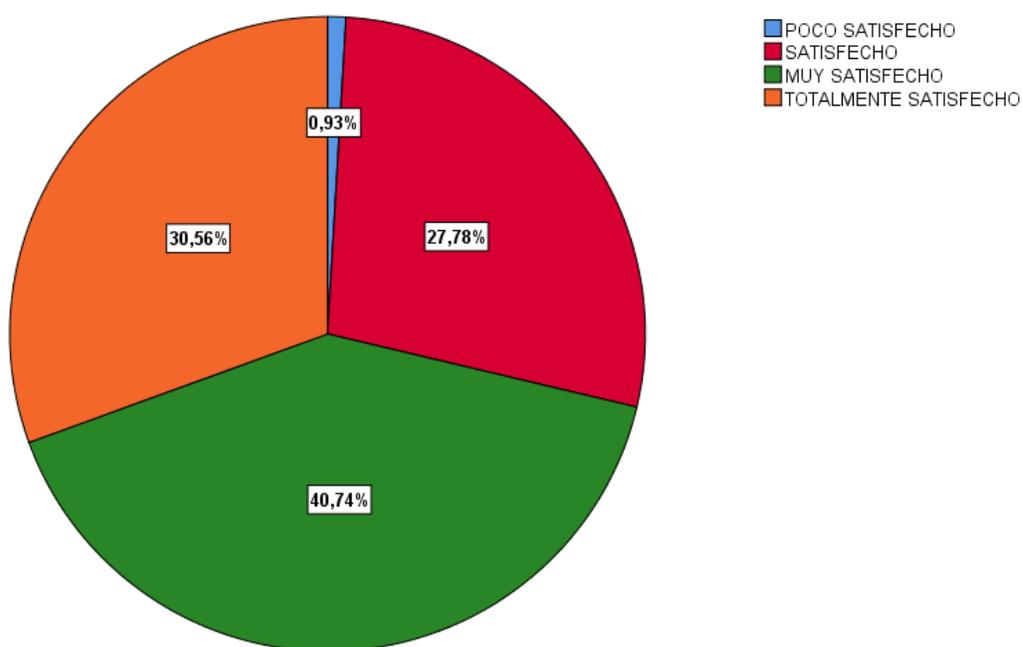
Nota: De un 38,9% está totalmente satisfecho con el colaborador en su trabajo, un 43,5% se encuentra muy satisfecho y por otro lado el 17,6% está satisfecho con el trabajo del colaborador que los atendió.

Tabla 32. ¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	,9	,9
Satisfecho	30	27,8	27,8
Muy satisfecho	44	40,7	40,7
Totalmente satisfecho	33	30,6	30,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 28. Calificación del apoyo de los colaboradores para resolver consultas de los clientes



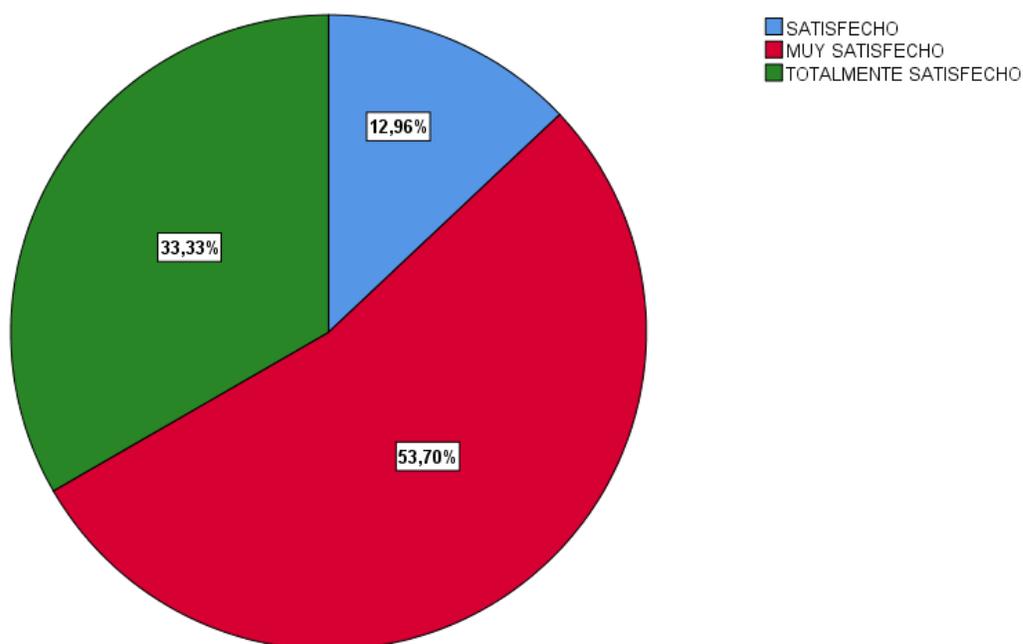
Nota: De un 30,6% de los encuestados están totalmente satisfechos con el apoyo de los colaboradores, donde el 40,7% está muy satisfecho, además de un 27,8% sienten satisfechos y por otro lado solo el 0,9% está poco satisfecho con el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta.

Tabla 33. ¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	14	13,0	13,0
Muy satisfecho	58	53,7	53,7
Totalmente satisfecho	36	33,3	33,3
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 29. Disponibilidad de atención de los colaboradores para los clientes



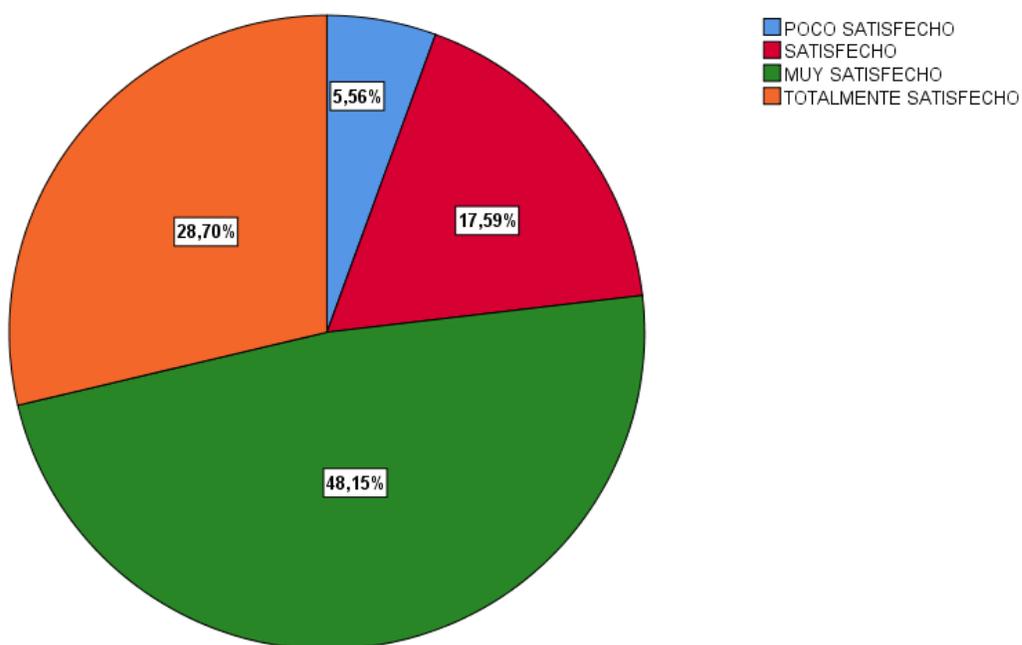
Nota: De un 33.3% de los encuestados están totalmente satisfechos con la disponibilidad de atención que brinda el colaborador, donde el 53,7% está muy satisfecho y por otro lado solo el 13,0% están satisfechos con la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mi banco.

Tabla 34. ¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	6	5,6	5,6
Satisfecho	19	17,6	17,6
Muy satisfecho	52	48,1	48,1
Totalmente satisfecho	31	28,7	28,7
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 30. Calificación del desempeño de los colaboradores



Nota: De un 28,7% de los encuestados están totalmente satisfechos con el desempeño de los colaboradores, donde el 46,1% están muy satisfechos, además tienen 17,6% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 5,6% están pocos satisfechos con el desempeño de los colaboradores.

Objetivo Específico:

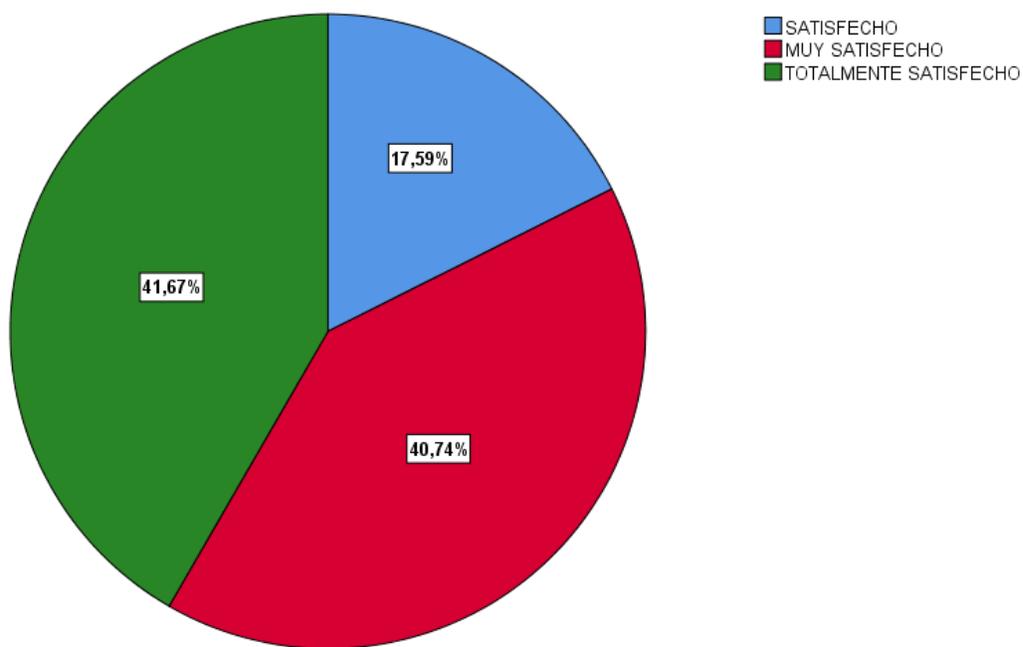
Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

Tabla 35. La amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	19	17,6	17,6
Muy satisfecho	44	40,7	40,7
Totalmente Satisfecho	45	41,7	41,7
TOTAL	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 31. Amabilidad del colaborador para los clientes



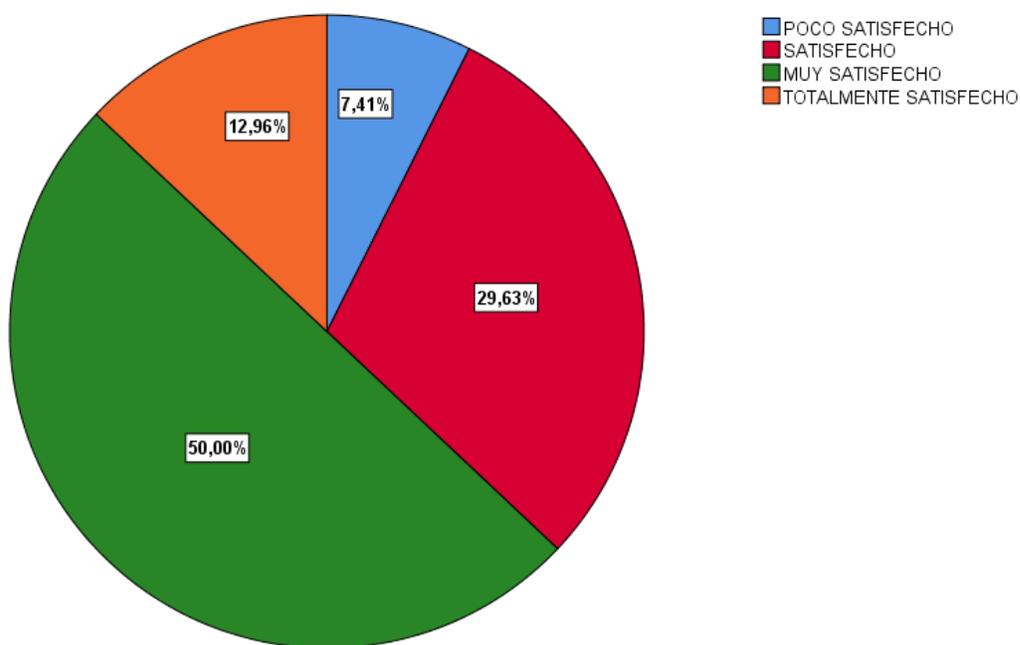
Nota: De un 41,7% de los encuestados están totalmente satisfechos con la amabilidad brindada por parte del colaborador, donde el 40,7% se encuentra muy satisfechos, por otro lado, solo el 17,6% están satisfechos con la amabilidad del colaborador en la atención brindada.

Tabla 36. ¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco Satisfecho	8	7,4	7,4
Satisfecho	32	29,6	29,6
Muy satisfecho	54	50,0	50,0
Totalmente Satisfecho	14	13,0	13,0
TOTAL	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 32. Cortesía de los colaboradores para los clientes.



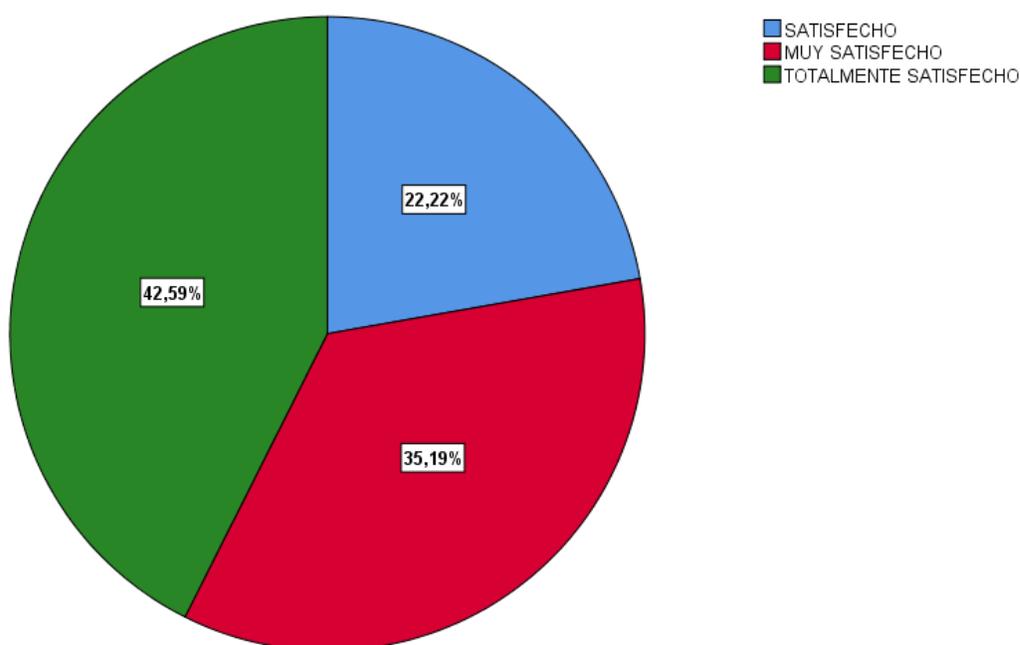
Nota: De un 13,0% de los encuestados están totalmente satisfechos con la cortesía de los colaboradores, donde el 50,0% están muy satisfechos, además tienen 29,6% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 7,4% están pocos satisfechos con la cortesía de los colaboradores.

Tabla 37. ¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	24	22,2	22,2
Muy satisfecho	38	35,2	35,2
Totalmente satisfecho	46	42,6	42,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 33. Calificación de los modales del colaborador



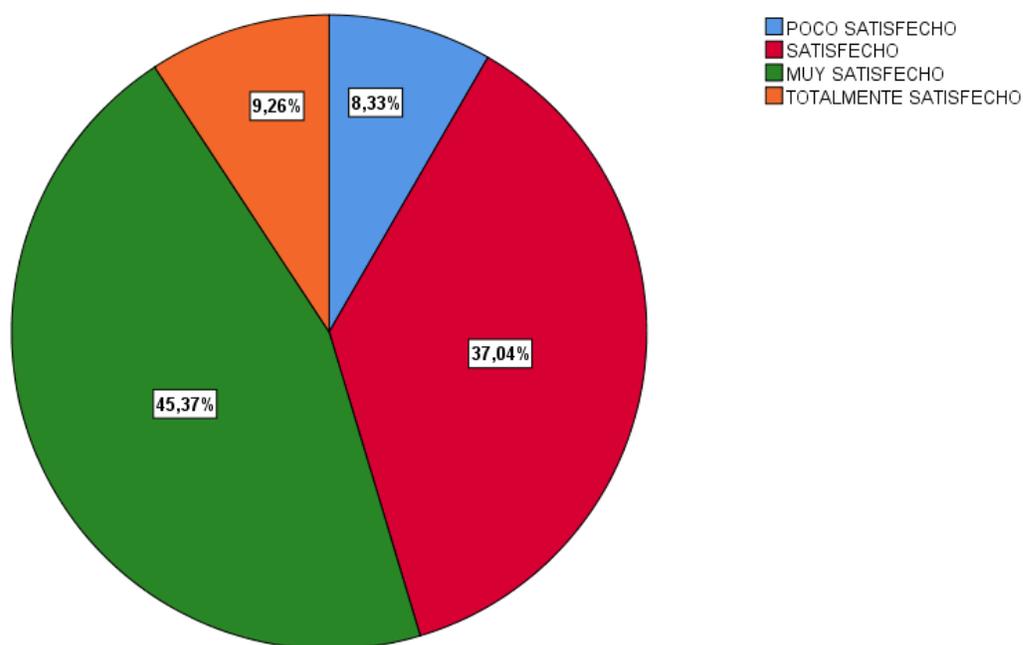
Nota: De un 42,6% de los encuestados están totalmente satisfechos con los modales del colaborador, donde el 35,2% se encuentra muy satisfechos, por otro lado, solo el 22,2% están satisfechos con los modales del colaborador en la atención.

Tabla 38. ¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	9	8,3	8,3
Satisfecho	40	37,0	37,0
Muy satisfecho	49	45,4	45,4
Totalmente satisfecho	10	9,3	9,3
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 34. Calificación del respeto que brindan los colaboradores



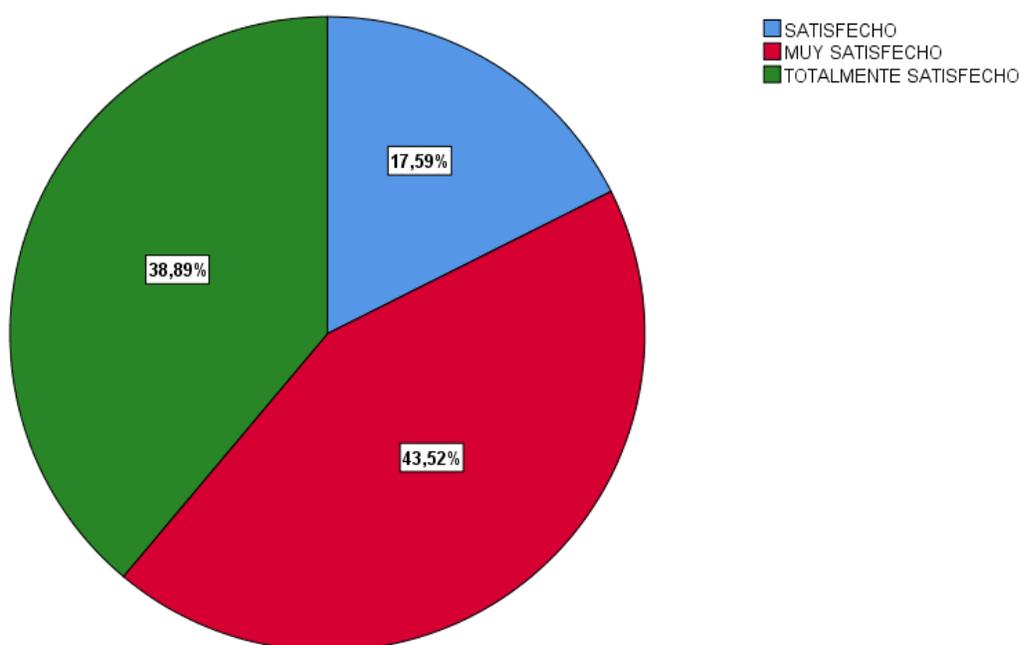
Nota: De un 9,3% de los encuestados están totalmente satisfechos con el respeto por parte de los colaboradores, donde el 45,4% están muy satisfechos, además tienen 37,0% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 8,3% se encuentra pocos satisfechos con el respeto brindado por parte de los colaboradores.

Tabla 39. ¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	19	17,6	17,6
Muy satisfecho	47	43,5	43,5
Totalmente satisfecho	42	38,9	38,9
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 35. Actitud de los colaboradores en la atención



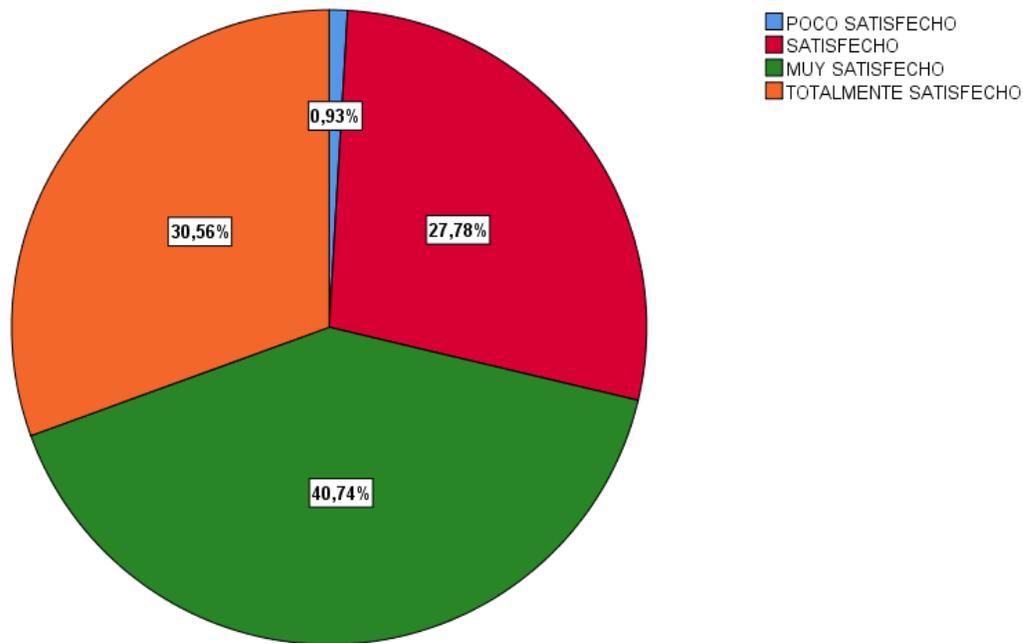
Nota: De un 38,9% de los encuestados están totalmente satisfechos con la buena actitud del colaborador, donde el 43,5% se encuentra muy satisfechos, por otro lado, solo el 17,6% están satisfechos con la buena actitud hacia la atención brindada.

Tabla 40. ¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	1	,9	,9
Satisfecho	30	27,8	27,8
Muy satisfecho	44	40,7	40,7
Totalmente satisfecho	33	30,6	30,6
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 36. Calificación de los equipos y ambiente para la atención de los clientes



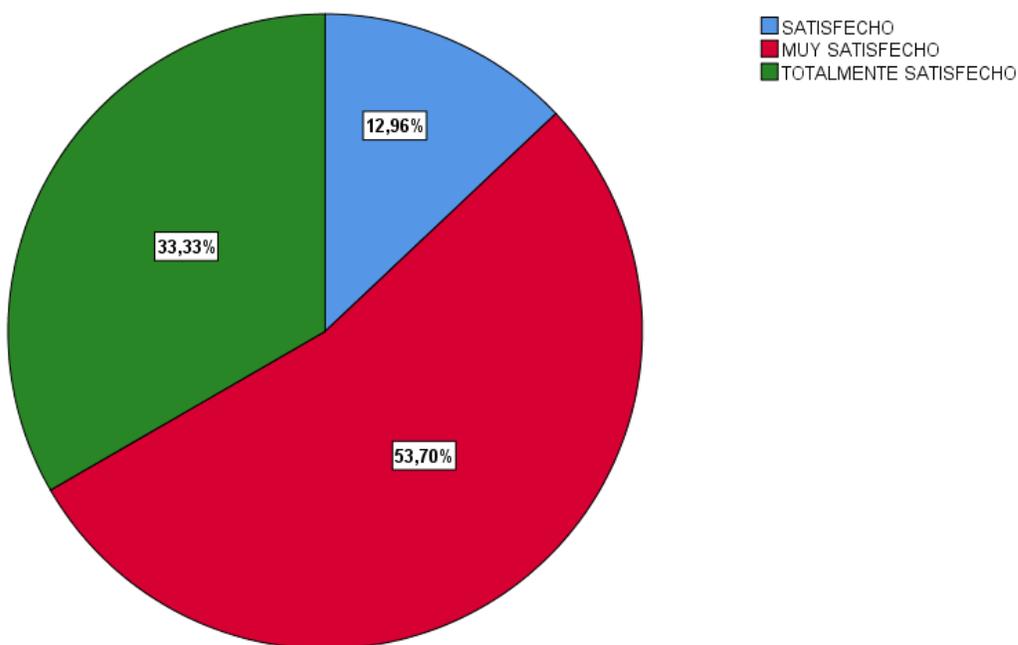
Nota: De un 30,6% de los encuestados están totalmente satisfechos con los equipos y el ambiente para su atención, donde el 40,7% están muy satisfechos, además tienen 27,8% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 0,9% se encuentra pocos satisfechos con los equipos y el ambiente para su atención.

Tabla 41. Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	14	13,0	13,0
Muy satisfecho	58	53,7	53,7
Totalmente satisfecho	36	33,3	33,3
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 37. Comodidad del ambiente de la agencia



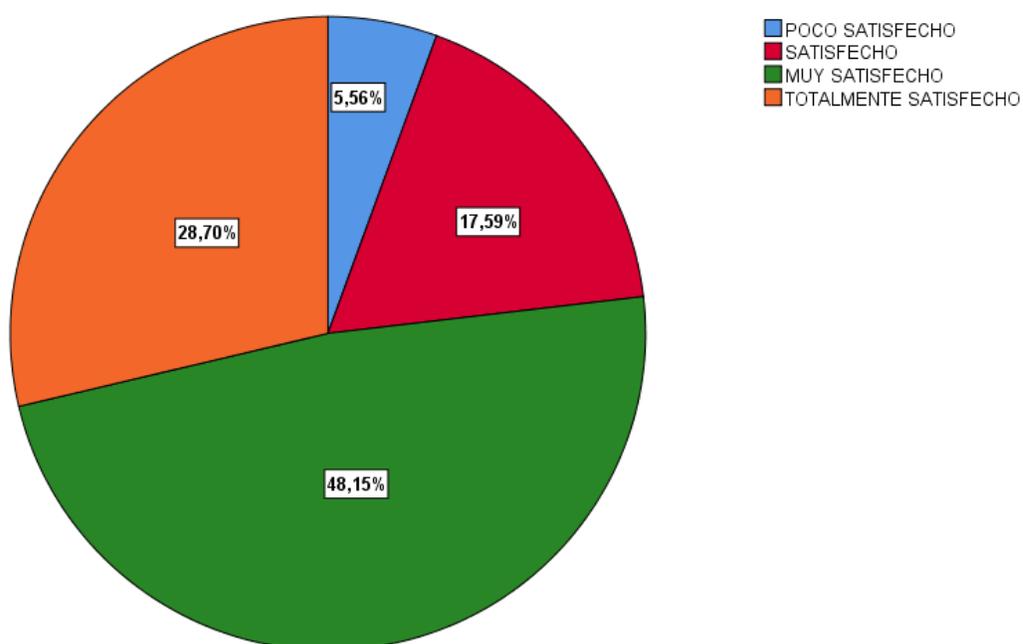
Nota: De un 33,3% de los encuestados están totalmente satisfechos con la comodidad del ambiente, donde el 53,7% se encuentra muy satisfechos, por otro lado, solo el 13,0% están satisfechos respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco.

Tabla 42. ¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Poco satisfecho	6	5,6	5,6
Satisfecho	19	17,6	17,6
Muy satisfecho	52	48,1	48,1
Totalmente satisfecho	31	28,7	28,7
Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 38. Nivel de seguridad de la agencia



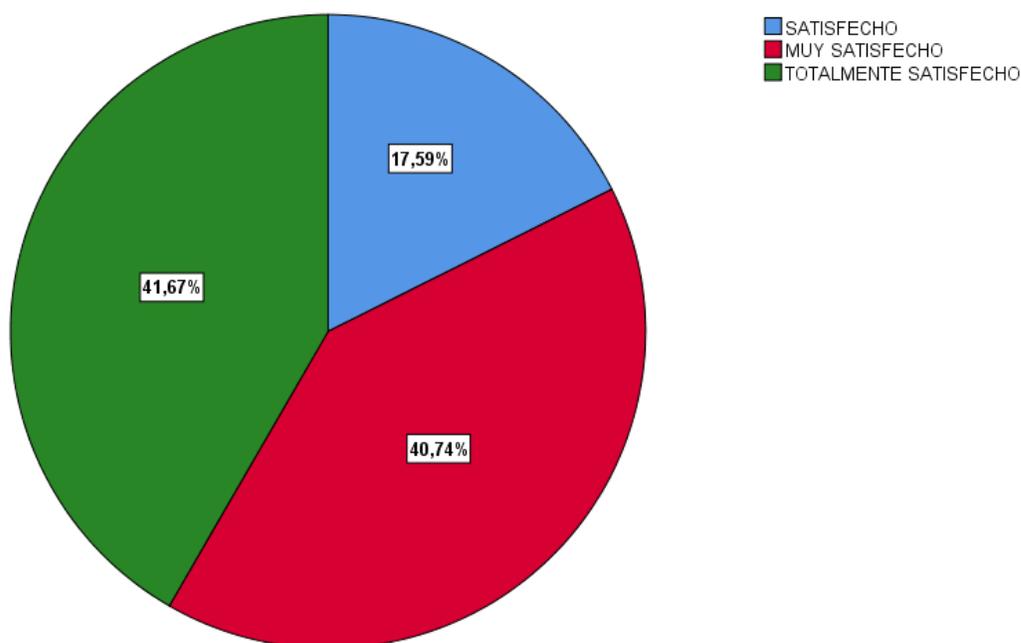
Nota: De un 28,7% de los encuestados están totalmente satisfechos con el nivel de seguridad, donde el 48,1% están muy satisfechos, además el 17,6% sienten satisfechos, por otro lado, solo el 5,6% se encuentra pocos satisfechos con el nivel de seguridad de Mibanco.

Tabla 43. De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	19	17,6	17,8
Muy satisfecho	44	40,7	41,1
Totalmente satisfecho	44	40,7	41,1
Total	107	99,1	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 39. Equipos de seguridad de la agencia



Nota: Un 41,1% de los encuestados están totalmente satisfechos con los equipos de seguridad de la agencia, donde el 41,1% se encuentra muy satisfechos, por otro lado, solo el 17,8% están satisfechos respecto a los equipos de seguridad de Mibanco.

Objetivo Específico 3:

Proponer un plan para afianzar el clima organizacional en Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020.

Para entrar en mayor detalle con este último objetivo, redactamos en el punto (3.3. Aporte Práctico) el cual se da a conocer este objetivo en su magnitud.

3.2. Discusión de los resultados

En este capítulo se desarrolla la discusión de la información recopilada en el instrumento de recolección de datos aplicado al personal que labora en la empresa y a los clientes de Mibanco.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, se determinó que la variable independiente influye en la variable dependiente con un nivel significativa en el nivel del 0,01, en la correlación de Pearson arrojó el 0.979 (Tabla 4). Este resultado se asemeja a la investigación de Segura (2018) que manifiesta que la variable del clima organizacional tiene una influencia con la variable de la calidad de servicio con una correlación de Pearson de 0,827.

Con respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, se determinó que en su dimensión sobre el nivel individual en el cual se formuló la siguiente pregunta, usted se siente satisfechos con sus labores de trabajo (Tabla 6), sus resultados fueron altos siendo entre los que respondieron “Satisfechos” y “Muy satisfechos” asciende a un total del 63,8%.

Esta satisfacción con la labor que se desarrolla corresponde a la dimensión señalada por Gómez y Vicario, citado por Prado (2015) en su libro Clima y ambiente organizacional, de esta manera queda evidenciado como fortalece el clima organizacional.

De esta misma forma encontramos coincidencia con los resultados obtenidos por Millán y Montero (2017) que considera que al tener la satisfacción de los colaboradores se va a tener un alto clima organizacional.

Del resultado obtenido en la (Tabla 12), sobre la dimensión del nivel interpersonal, se tiene el siguiente ítem, existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores, los resultados fueron altos ya que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” suma un total del 72,4% que consideran que la relación que tienen con sus compañeros es buena, esto hace que la entidad tenga un buen clima laboral.

Esta cooperación entre compañeros de trabajo corresponde sobre la dimensión mencionada por Gómez y Vicario, citado por Prado (2015) en su libro Clima y ambiente organizacional, de esta manera queda evidenciado como se consolida el clima organizacional.

Igualmente, en los resultados obtenidos por Báez et. (2017) manifiesta que este es un factor muy fundamental para obtener un clima de paz que sea capaz de reducir los conflictos.

Del resultado obtenido en la (Tabla 14), sobre la dimensión del nivel organizacional, se formula la siguiente interrogante, usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores, los resultados muestran que los responden estar “Satisfechos” es del 36,2% y los que responden estar “Muy satisfechos” es del 51,1% es un índice alto.

Esta relación entre el jefe y los colaboradores concierne sobre la dimensión mencionada por Gómez y Vicario, citado por Prado (2015) en su libro Clima y ambiente organizacional, de esta manera queda evidenciado como se refuerza el clima organizacional.

Asimismo, de los resultados obtenidos en la investigación de Centurión (2019) manifiesta que este punto es fundamental ya que, al tener este buen trato jefe colaboradores, no habrá tanto problema con el trabajo que laboran cada día.

Con respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, se determinó que en su dimensión de confidencialidad se formuló la siguiente pregunta, usted como considera la comunicación con el colaborador que lo atendió (Tabla 24), sus resultados fueron que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” suma un total del 66,7%.

De la misma forma, los resultados obtenidos por Teran (2018) se tiene una buena comunicación con el cliente este factor es buen ya que al cliente se le crea una solidez con la entidad.

Del resultado obtenido en la (Tabla 26), sobre la dimensión de la capacidad de respuesta, se planteó la siguiente interrogante, como califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores, los resultados muestran que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” suma un total del 66,6% que consideran que los colaboradores que responden a sus inquietudes eso hace una fidelización del cliente con el colaborador.

Del mismo modo los resultados obtenidos en la investigación de Rafael y Ramírez (2019) manifiesta que la entidad se preocupa por capacitar al personal para tener una buena información a los clientes.

Del resultado obtenido en la (Tabla 30), en la dimensión de seguridad y competencia, se tiene el siguiente ítem, con respecto a la competencia, como califica usted a Mi Banco como institución financiera, los resultados muestran que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” asciende a un total del 82,4% que consideran estar satisfechos con la entidad.

De igual forma, los resultados obtenidos en la investigación de Segura (2018) manifiesta que la entidad tiene un nivel alto con respecto a su competencia.

Del resultado obtenido en la (Tabla 38), en la dimensión de empatía, se tiene la siguiente pregunta, como califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores, los resultados muestran que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” asciende a un total del 82,4% que consideran que los colaboradores si les brinda respeto cuando se dirigen a ellos, para esto los colaboradores deben estar debidamente capacitados con el trato que se le brinda al cliente.

Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación de Apaestegui y Arbildo (2019) manifiestan que es un factor importante para poder captar a los clientes y no se sientas insatisfechos.

Del resultado obtenido en la (Tabla 40), en la dimensión de los aspectos tangibles, se menciona en el ítem, como califica los equipos y el ambiente para su atención, los resultados muestran que los que respondieron entre “Satisfechos” y “Muy satisfechos” asciende a un total del 68,5% que consideran el ambiente cuando se dirigen a MiBanco es agradable y es un ambiente limpio.

Igualmente, en los resultados obtenidos en la investigación de Espinoza (2017) manifiesta que, al tener ambientes agradables y equipos modernos para el cliente, esto llama la atención de los usuarios.

3.3. Aporte Científico

**Proponer un plan para afianzar el clima organizacional en Mibanco Agencia
Chiclayo Cercado, 2020**



Autores:

Medina Salazar Maynet Edith

Torres Ramos Danner Gustavo

Pimentel – Perú

2020

3.2.1. Diagnóstico

La presente propuesta se está formulado en base a los resultados obtenidos en la investigación, en la cual se llegó aplicar los instrumentos del informe como lo es, la encuesta, que fue aplicada a los 47 colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, que fue realizado en la entidad, la que nos pudo mostrar y dar a conocer la realidad de la empresa, además identificó no solo la necesidad de plantear una propuesta, sino también optimizar la calidad de servicio que brinda la entidad.

3.2.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proponer un plan para afianzar el clima organizacional en Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020.

Objetivo Especifico

- Realizar un análisis FODA de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020
- Aplicar un programa de capacitación en habilidades blandas a los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado.
- Realizar bonos de productividad a los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020

3.2.3. Realizar un análisis FODA de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020

Tabla 44. FODA

Fortalezas	Oportunidades
F1: Personal con amplia experiencia en el sector financiero.	O1: Decreto legislativo N°1455, Programa Reactiva Perú.
F2: Tecnología a la vanguardia.	O2: Crecimiento de la conectividad digital.
F3: Línea de carrera en la institución.	O3: Expansión Internacional.
F4: Transparencia de la información.	O4: Crecimiento población Urbano y rural.
Debilidades	Amenazas
D1: Poca unión y apoyo entre colaboradores.	A1: Incertidumbre en la economía.
D2: Falta de consideración de directivos	A2: Pandemia
D3: Falta de actividades de integración laboral.	A3: Alza del tipo de cambio
D4: Poca comunicación asertiva.	A4: Inserción de nuevas entidades financieras en la zona.

Elaboración Propia

Tabla 45. MATRIZ FODA

MATRIZ FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1: Decreto legislativo N°1455, Programa Reactiva Perú.</p> <p>O2: Crecimiento de la conectividad digital.</p> <p>O3: Expansión Internacional.</p> <p>O4: Crecimiento población Urbano y rural.</p>	<p>A1: Incertidumbre en la economía.</p> <p>A2: Pandemia</p> <p>A3: Deserción de los colaboradores hacia la competencia.</p> <p>A4: Inserción de nuevas entidades financieras en la zona.</p>
FORTALEZAS	FORTALEZA - OPORTUNIDAD	FORTALEZA - AMENAZA
<p>F1: Personal con amplia experiencia en el sector financiero.</p> <p>F2: Tecnología a la vanguardia.</p> <p>F3: Línea de carrera en la institución.</p> <p>F4: Transparencia de la información.</p>	<p>F3 – O3: Brindar puestos de trabajo fuera del país.</p> <p>F1,F2,F4-O1,O4: Generar eficiencia en el asesoramiento a los clientes.</p>	<p>F1 – A3, A4: Realizar incentivos trimestrales a los mejores colaboradores de la agencia Chiclayo cercado.</p>
DEBILIDADES	DEBILIDAD – OPORTUNIDAD	DEBILIDAD - AMENAZA
<p>D1: Poca unión y apoyo entre colaboradores.</p> <p>D2: Falta de consideración de directivos.</p> <p>D3: Falta de actividades de integración laboral.</p> <p>D4: Poca comunicación asertiva</p>	<p>D1 – O4: Brindar capacitación a los colaboradores en generar compromiso laboral con el cumplimiento de las normas y metas establecidas por la agencia Chiclayo cercado.</p>	<p>D2,D3-A3: Realizar actividades integradoras entre los colaboradores.</p> <p>D1,D4,D2-A1,A2: Realizar capacitación debido a la problemática actual para generar mayor compromiso entre jefes y subordinados.</p>

3.2.4. Propuesta de capacitación para los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado

La propuesta de capacitación debe contener como tema principal el manejo de habilidades blandas, dirigida a los colaboradores de Mibanco, ya que en la actualidad este tema es un punto muy importante, pues aporta el adecuado rendimiento de las instituciones en cada uno de los equipos de trabajo, generando así mejores resultados para la empresa.

Actividades

- ✓ Buscar y seleccionar una consultora que brinde temas en habilidades blandas.
- ✓ Aplicar capacitación dirigida en habilidades blandas a través de talleres.
- ✓ Proponer la creación de indicadores para la evaluación de la capacitación.

La consultora que se propondrá en la propuesta es Coaching Talento, ya que brinda temas referentes a las habilidades blandas en una organización.

Tabla 46. Temario

OBJETIVO: Compresión de sí mismo en el desarrollo de su rol y frente a situaciones adversas
Temario:
- Conociendo habilidades blandas
- Paradigmas en el proceso de la administración.
- Gestión correcta del personal.
- Gestión efectiva de tiempo.
- Eliminando malos hábitos en las labores
- Manejo de la frustración y control de incertidumbre

- Creación de espacio de confianza entre colaboradores.
- Automotivación
- La comunicación 360°
- Relaciones interpersonales entre colaboradores
Periodo: Marzo y octubre del 2021
Duración: 4 Horas
Horario: 9:00 am a 1:00 pm

Nota: Elaboración propia

3.2.5. Realizar bonos de productividad a los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020

En un cuadro de comisiones que beneficiará al colaborador, se incluirá el punto de calidad como una meta y así activar un bono adicional, la cual estará diseñada en obtener una nota del 90% al 100% la cual calificará los clientes, esto conllevará a medir de manera mensual la calidad de atención brindada por los colaboradores, generando así disminuir el indicador de insatisfacción del cliente y con ello tener una mejor imagen para Mibanco.

El bono por productividad del trabajo será un incentivo adicional a su acostumbrado bono por cumplimiento de la meta, este reconocimiento irá enfocado en un indicador que ayudará a mejorar los puntos débiles encontrados, dependiendo del desempeño de cada colaborador; este pago será abonado de manera trimestral por la empresa y será reembolsado al colaborador si se alcanzan los objetivos fijados o se superan las expectativas y se basará en los siguientes criterios:

1. Superar el objetivo: el enfoque de Mibanco será poder obtener el 100% de satisfacción de los clientes por ello se medirá a los colaboradores con calificación

de 80; 90 y 100 como buenos indicadores durante 3 meses, teniendo como objetivo el 100%.

2. Satisfacción del cliente: esto permite poder medir de manera mensual y aleatoria con una breve calificación que cliente colocará a la persona que lo atendió, así se obtendrá un promedio ponderado por 3 meses de calificación.

3. Al aumentar la productividad de la organización: poder medir que tan identificado está el cliente con Mibanco, teniendo el enfoque de recomendación a nuevos clientes para nuestra entidad, esto nos dará mayor colocación de créditos y ahorros.

Tabla 47. Bono de productividad

Calificación	Bono		
	Trimestral	Total Anual	Total 47 colaboradores
80%	S/ 120.00	S/ 480.00	S/ 22,560.00
90%	S/ 150.00	S/ 600.00	S/ 28,200.00
100%	S/ 180.00	S/ 720.00	S/ 33,840.00
TOTAL AL 100%		S/. 720.00	S/ 33,840.00

Nota: Elaboración propia

3.2.6. Cronograma

Tabla 48. Cronograma

	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Análisis FODA	■						■					■
Capacitación			■					■				
Bonos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Nota: Elaboración propia

3.2.7. Costo de la propuesta

El costo que se propone para el planteamiento de las presentes estrategias no es elevado, así que esto permitirá que los colaboradores se sientan motivados al realizar sus funciones.

Tabla 49. Costo de la propuesta

COSTO DE LA PROPUESTA		
1° Estrategia	Realizar un análisis FODA de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020	S/2,000.00
2° Estrategia	Aplicar un programa de capacitación en habilidades blandas a los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado	S/4,700.00
3° Estrategia	Realizar bonos de productividad a los colaboradores de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado, 2020	S/33,840.00
TOTAL		S/40,540.00

Nota: Elaboración propia

El costo de la propuesta estará encargado del gerente de la empresa MiBanco-Chiclayo Cercado en conjunto con el área de Recursos Humanos.

3.2.8. Relación costo/beneficio

La empresa MiBanco para el año 2020 ha tenido aproximadamente S/. 400 mil soles, para finales del año 2021 se estima un incremento del 20% considerando la inversión de la propuesta con un total de S/. 40,540.00.

Tabla 50. Beneficio de la propuesta

Descripción	Detalle
Ingreso total del año 2020	S/. 400,000.00
Incremento esperado para el 2021	20%
Costo de propuesta	S/. 40,540.00.
Incremento de los ingresos 20%	S/. 80,000.00
Relación B/C	S/. 80,000.00 / S/. 40,540.00.
Relación B/C	1.97

Según lo que nos indica la tabla, el costo/ beneficio es de 1.97; lo que indica que la propuesta es viable, ya que su valor es superior a la unidad. Por lo tanto, se puede afirmar que si la empresa MiBanco evalúa y aplica la propuesta será de manera rentable y dará buenos resultados dentro del primer año de ejecutarse.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En nuestro objetivo general: Determinar la relación clima organizacional y la calidad del servicio en Mibanco Agencia Chiclayo Cercado 2020, podemos concluir que, si existe una significativa relación entre las variables de clima organizacional y la calidad del servicio, con una correlación de 0,979 siendo este un alto nivel y contrastando así la hipótesis que la variable independiente si influye de en la variable dependiente.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, se muestra que la dimensión que se debe trabajar de inmediato es la de nivel interpersonal, ya que se debe mejorar la comunicación entre los colaboradores como un primer círculo; y, de manera paralela, mejorar la comunicación con el jefe inmediato para que así no se genere conflictos; además se pudo obtener que en la dimensión individual, los trabajadores quieren también expresar su opinión y que esta sea valorada en las decisiones que la entidad toma, para que así se sientan partícipes de ella.

Con respecto a nuestro segundo objetivo específico: Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, se considera que la entidad tiene un alto nivel respecto a la calidad de servicio. Sin embargo, se debe señalar que la capacidad de respuesta en el indicador de atención rápida y expedita al cliente es la falencia más resaltante, es por eso que la entidad tiene que seguir mejorando en la calidad de servicio que se brinda, ya que si se sigue aplicando de manera correcta se podrá captar y fidelizar al cliente.

Y por último en nuestro tercer objetivo específico, podemos arribar a la conclusión el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020, comprendida en la propuesta elaborada.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda evaluar constantemente tanto a los clientes como colaboradores, para saber cómo la entidad está tratando a sus clientes, y si tienen alguna deficiencia poder solucionarlo, para que tanto los colaboradores como clientes estén a gusto con la entidad.

Como segunda recomendación, se le pide a la entidad que se debe realizar capacitaciones en habilidades blandas a todos los trabajadores de la entidad, ya que en el campo de la competitividad este punto es un factor muy importante para generar trabajo en equipo y dar soluciones rápidas a los problemas, además de gestionar correctamente el tiempo para que puedan reducir el estrés, entre otros puntos que pueden reforzar, con esto podrán tener una mejor relación entre sus colaboradores y con ello resultados positivos.

Como tercera recomendación, que la entidad mejore la capacidad de respuesta a los clientes, ya que, si esto no se realiza, puede presentarse la insatisfacción de los clientes, y estos pueden ir por la competencia.

REFERENCIAS

- Apaestegui, S. & Arbildo, G. (2019). *Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanilla del Banco Scotiabank – agencia Metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017*. [Tesis de pregrado, Repositorio de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo] <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1834>
- Báez, N., Esquivel, J., Nuñez, V., Rojas, A., & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación “Y” en las entidades bancarias de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de pregrado, Repositorio de la Universidad PUCP]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8432>
- Caraveo, M. (2014). Conceptos de calidad de servicio. https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill Interamerica. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Cueto Ricalde, E. N. (2016). La metodología “Lean” en la Gestión de clientes y el clima organizacional en una Institución Financiera 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2548>
- Dávila J. & Flórez M. (2008). Calidad de servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la mismo. *Revista Dialnet*. (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3104702>

- Domínguez, J. (2018). Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>
- Espinoza, Y. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente, del Banco Continental, Fiori, San Martín de Porres – 2017. [Tesis de pregrado, Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13795>
- Ganga F., Alarcón N. & Pedraja L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27 (4). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext
- Gestión ORG, G. (14 de enero 2020). *Qué es el Clima Organizacional*. <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
- Humanidades. (31 de octubre 2020). *¿Qué es el clima organizacional?* <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Jaramillo M. & Rodríguez C. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14217>
- Landaeta, M. (2017). *Clima organizacional y el rendimiento del personal que labora en el área de producción de la empresa envases Aragua MAV CCSS, ubicada en Maracay – Estado Aragua Mriuc*. [Tesis de posgrado, Universidad de Carabobo] <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rZILfUDpyu4J:mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4840/mlandaeta.pdf%3Fsequence%3D1+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Lasluisa L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. CIAI Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato]
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Liza C. & Siancas C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López P. & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa.* Editorial Creative Commons.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Millán J. & Montero M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016.* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Torio de Mogrovejo].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/822>
- Mino, E. (2019). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank – Chiclayo.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo] <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12878>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
 Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moya, M. (abril de 2016). Hites, las claves de un éxito operativo y sus desafíos en 2016
<https://www.revistalogistec.com/index.php/component/k2/itemlist/user/797-mariavictoriamoya?start=64>
- Ortiz, L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]
<http://hdl.handle.net/10654/13647>
- Peralta H. & Requena B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andres]
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>
- Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Ramírez R. & Muñoz J. (2019). *El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de la cruz roja de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, Universidad Indoamerica]
<http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1393>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial McGrill
https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rojas E. & Sánchez J. (2018). *Relación de la administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria Mibanco, Cajamarca, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]
<http://hdl.handle.net/11537/12807>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernandez, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información tecnológica*, 31(4). Obtenido de

scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-
07642020000400221&script=sci_arttext&lng=pt

Sánchez Rafael, R. A., & Ramírez Herrera, A. M. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco Pichincha-agencia-Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Pedro Ruíz Gallo] <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5050>

Sandoval, M. (2014). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Revista hitos de ciencias económico*. 10 (27). https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Segura, J. (2018). Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 29 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4155>

Tejada, J. (2015). Transitando entre la Didáctica y la Innovación. *Revista dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=89085>

Terán Y. (2018). *Análisis en la calidad del servicio al cliente del Banco Internacional en la Ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30119>

Uribe J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Valdiviezo Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>

Victorio, E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de

Loyola] http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf

Viteri H. & Ojeda A. (2017). [Tesis de pregrado, Universidad del Pacifico Ecuador]
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/58830861/investigacion_clima_laboral_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInvestigacion_clima_laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ6BANKUS5CZN%2F2020053

Yokasta, A. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, estado Aragua*. [Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo]
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y calidad del servicio laboral en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020?	Objetivo general	Clima organizacional	A nivel Individual	. Satisfacción de los trabajadores . Autonomía en el trabajo
	Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.		A nivel Interpersonal	. Relaciones sociales con sus miembros . Unión y apoyo entre los miembros
	Objetivo específico		A nivel Organizacional	. Consideración de directivos . Beneficios y recompensas
	Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.			. Motivación y esfuerzo . Liderazgo de directivos
	Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.	Confidencialidad		. Cumplimiento de horarios establecidos . Información clara y precisa
	Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020	Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	. Atención rápida y expedita. . Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes.

			Seguridad / competencia	<ul style="list-style-type: none"> . Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado. . Competencia de funcionarios para brindar ayuda a los clientes.
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> . Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios. . Atención y cortesía de los funcionarios. . Respeto de parte de los funcionarios.
			Aspectos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> . Estado de equipos e instalaciones . Nivel de seguridad de la empresa

Anexo 2. Formato del cuestionario o entrevista

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS	
Nombre del juez	
Profesión	
Especialidad	
Experiencia en capacidad de años	
Cargo	
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
Nombre	- Medina Salazar Maynet Edith. - Torres Ramos Danner Gustavo.
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.
ENCUESTA	
<p>A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer la calidad del servicio que brindan. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).</p>	

Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5				
		1 = Insatisfecho.	2 = Poco satisfecho	3 = Satisfecho	4 = Muy satisfecho	5 = Totalmente Satisfecho
ítem		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO						
CONFIDENCIALIDAD						
1	Para Usted. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?					
2	Cuando usted es citado a Mibanco ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?					
3	¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?					
4	Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?					
6	¿Como califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?					
7	¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?					
8	¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?					
SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
9	Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?					
10	Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?					
11	¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colabores al resolver una consulta?					
12	¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?					
EMPATÍA						
13	¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?					

14	Con respecto a la amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?					
15	¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?					
16	¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?					
17	¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?					
18	¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?					
ASPECTOS TANGIBLES						
19	¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?					
20	Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?					
21	¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?					
22	De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?					
PROMEDIO OBTENIDO						
COMENTARIOS GENERALES						
OBSERVACIONES						

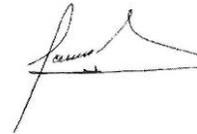
JUEZ EXPERTO

Anexo 3. Validación por Juicio de Expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS		
Nombre del juez	Onésimo Mego Núñez	
Profesión	Licenciado en administración	
Especialidad	Doctor en administración	
Experiencia en capacidad de años	10 años	
Cargo	Docente de la EPA de administración	
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
Nombre	<ul style="list-style-type: none"> - Medina Salazar Maynet Edith. - Torres Ramos Danner Gustavo. 	
Especialidad	Administración	
Instrumento evaluado	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General	
	Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020	
	Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. 	
ENCUESTA		
A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer la calidad del servicio que brindan. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).		
Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5 1 = Insatisfecho. 2 = Poco satisfecho 3 = Satisfecho 4 = Muy satisfecho 5 = Totalmente Satisfecho

ítem		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO						
CONFIDENCIALIDAD						
1	Para Usted. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?					✓
2	Cuando usted es citado a Mibanco ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?					✓
3	¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?					✓
4	Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?					✓
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?					✓
6	¿Como califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?					✓
7	¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?					✓
8	¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?					✓
SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
9	Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?					✓
10	Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?					✓
11	¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?					✓
12	¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?					✓
EMPATIA						
13	¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?					✓
14	Con respecto a la amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?					✓
15	¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?					✓
16	¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?					✓
17	¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?					✓
18	¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?					✓
ASPECTOS TANGIBLES						

19	¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?						/
20	Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?						/
21	¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?						/
22	De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?						/
PROMEDIO OBTENIDO							
COMENTARIOS GENERALES							
OBSERVACIONES							



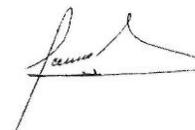
Juez Experto

DNI: 16451057

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS	
Nombre del juez	Onésimo Mego Núñez
Profesión	Licenciado en administración
Especialidad	Doctor en administración
Experiencia en capacidad de años	10 años
Cargo	Docente de la EPA de administración
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCAO, CHICLAYO - 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
Nombre	- Medina Salazar Maynet Edith - Torres Ramos Danner Gustavo
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.
ENCUESTA	
<p>A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer cuál es el nivel de satisfacción de los clientes. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).</p>	

Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5				
		1 = Insatisfecho.	2 = Poco satisfecho	3 = Satisfecho	4 = Muy satisfecho	5 = Totalmente Satisfecho
Item		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
CLIMA ORGANIZACIONAL						
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES						
1	¿Usted se siente satisfechos con sus labores?					/
2	¿Usted se encuentra satisfecho con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo?					/
AUTONOMÍA EN EL TRABAJO						
3	¿Usted puede planear libremente como realizar su trabajo cada día?					/
4	¿Usted tiene la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores?					/
RELACIONES SOCIALES						
5	¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal del banco?					/
6	Cuando se integra un nuevo personal, ¿Le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente?					/
UNIÓN Y APOYO ENTRE SUS MIEMBROS						
7	¿Existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores?					/
8	Para Usted, ¿La colaboración es constante entre todos los colaboradores?					/
CONSIDERACIÓN DE DIRECTIVOS						
9	¿Usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores?					/
10	¿Usted está percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades?					/
BENEFICIOS Y RECOMPENSAS						

11	¿Según el puesto que desempeña cree usted que la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados?					✓	
12	¿Ha recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses?						✓
MOTIVACIÓN Y ESFUERZO							
13	¿Usted ha recibido retroalimentación que lo ayudado en su desarrollo profesional?					✓	
14	¿Usted realiza sus actividades con agrado y entusiasmo?					✓	
LIDERAZGO DE DIRECTIVOS							
15	¿Cómo califica usted el manejo y dirección de sus jefes inmediatos para apoyarlo en sus tareas diarias?					✓	✓
16	¿Su jefe promueve el trabajo cooperativo dentro del equipo?					✓	
PROMEDIO OBTENIDO							
COMENTARIOS GENERALES							
OBSERVACIONES							



Juez Experto

DNI: 16451057

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS		
Nombre del juez	Julio cesar Valera Aredo	
Profesión	Lic. en administración	
Especialidad	Administración de Negocios	
Experiencia en capacidad de años	35 años	
Cargo	Docente asociado a tiempo completo en la USS	
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
Nombre	<ul style="list-style-type: none"> - Medina Salazar Maynet Edith. - Torres Ramos Danner Gustavo. 	
Especialidad	Administración	
Instrumento evaluado	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020	
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. 	
ENCUESTA		
A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer la calidad del servicio que brindan. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).		
Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5 1 = Insatisfecho. 2 = Poco satisfecho 3 = Satisfecho 4 = Muy satisfecho 5 = Totalmente Satisfecho

ítem						
CALIDAD DEL SERVICIO						
CONFIDENCIALIDAD						
1	Para Usted. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?	✓				
2	Cuando usted es citado a Mibanco ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?	✓				
3	¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?	✓				
4	Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?	✓				
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?	✓				
6	¿Como califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?	✓				
7	¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?	✓				
8	¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?	✓				
SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
9	Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?	✓				
10	Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?	✓				
11	¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?	✓				
12	¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?	✓				
EMPATÍA						
13	¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?	✓				
14	Con respecto a la amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?	✓				
15	¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?	✓				
16	¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?	✓				
17	¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?	✓				
18	¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?	✓				
ASPECTOS TANGIBLES						

19	¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?						
20	Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?						
21	¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?						
22	De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?						
PROMEDIO OBTENIDO							
COMENTARIOS GENERALES							
OBSERVACIONES							

[Handwritten Signature]
 JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS		
Nombre del juez	Julio cesar Valera Aredo	
Profesión	Lic. en administración	
Especialidad	Administración de Negocios	
Experiencia en capacidad de años	35 años	
Cargo	Docente asociado a tiempo completo en la USS	
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020		
DATOS DE LOS TESISTAS		
Nombre	<ul style="list-style-type: none"> - Medina Salazar Maynet Edith - Torres Ramos Danner Gustavo 	
Especialidad	Administración	
Instrumento evaluado	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020	
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. 	
ENCUESTA		
A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer cuál es el nivel de satisfacción de los clientes. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).		
Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5 1 = Insatisfecho. 2 = Poco satisfecho 3 = Satisfecho 4 = Muy satisfecho 5 = Totalmente Satisfecho

Ítem						
CLIMA ORGANIZACIONAL						
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES						
1	¿Usted se siente satisfechos con sus labores?	✓				
2	¿Usted se encuentra satisfecho con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo?	✓				
AUTONOMÍA EN EL TRABAJO						
3	¿Usted puede planear libremente como realizar su trabajo cada día?	✓				
4	¿Usted tiene la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores?	✓				
RELACIONES SOCIALES						
5	¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal del banco?	✓				
6	Cuando se integra un nuevo personal, ¿Le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente?	✓				
UNIÓN Y APOYO ENTRE SUS MIEMBROS						
7	¿Existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores?	✓				
8	Para Usted, ¿La colaboración es constante entre todos los colaboradores?	✓				
CONSIDERACIÓN DE DIRECTIVOS						
9	¿Usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores?	✓				
10	¿Usted está percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades?	✓				
BENEFICIOS Y RECOMPENSAS						
11	¿Según el puesto que desempeña cree usted que la organización es justa con el sueldo y/o bonos otorgados?	✓				
12	¿Ha recibido reconocimiento o elogio por el trabajo bien hecho en los últimos 3 meses?	✓				
MOTIVACIÓN Y ESFUERZO						

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS		
Nombre del juez	Milken Pizarro Chovarrá Becerra	
Profesión	Lic. ADMINISTRACION	
Especialidad	Mag. ADMINISTRACION Y DIRECCION DE ENP	
Experiencia en capacidad de años	8 años	
Cargo	DOCENTE USS	
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
Nombre	<ul style="list-style-type: none"> - Medina Salazar Maynet Edith. - Torres Ramos Danner Gustavo. 	
Especialidad	Administración	
Instrumento evaluado	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Objetivo General	
	Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020 Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. 	
ENCUESTA		
A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer la calidad del servicio que brindan. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).		
Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5 1 = Insatisfecho. 2 = Poco satisfecho 3 = Satisfecho 4 = Muy satisfecho 5 = Totalmente Satisfecho

ítem		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO						
CONFIDENCIALIDAD						
1	Para Usted. ¿Cómo califica el horario de atención de Mibanco?					
2	Cuando usted es citado a Mibanco ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?					
3	¿Usted cómo considera la comunicación con el colaborador que lo atendió?					
4	Con respecto a la información clara y precisa que debe usted tener, ¿Cómo la califica?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Cómo califica usted las respuestas a sus dudas o inquietudes por parte de los colaboradores?					
6	¿Como califica usted el tiempo de atención para dar respuesta a sus interrogantes?					
7	¿Cómo califica la atención de los colaboradores para brindarle un producto?					
8	¿Cómo califica usted la ayuda de los colaboradores de Mibanco?					
SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
9	Con respecto a la competencia ¿Cómo califica usted a Mibanco como institución financiera?					
10	Respecto al colaborador que lo atendió ¿Cómo califica usted su trabajo?					
11	¿Cómo califica el apoyo que le brindan los colaboradores al resolver una consulta?					
12	¿Cómo califica usted la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores de Mibanco?					
EMPATÍA						
13	¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores para que usted se encuentre satisfecho?					
14	Con respecto a la amabilidad del colaborador, ¿Cómo lo califica según la atención brindada?					
15	¿Al ingresar al banco como es la cortesía por parte de los colaboradores?					
16	¿Cómo califica usted los modales del colaborador que lo atendió?					
17	¿Cómo califica usted el respeto brindado por parte de los colaboradores?					
18	¿Los colaboradores le demuestran buena actitud hacia la atención brindada?					
ASPECTOS TANGIBLES						

19	¿Cómo califica los equipos y el ambiente para su atención?					
20	Con respecto a la comodidad del ambiente de Mibanco ¿Cómo lo califica usted?					
21	¿Cómo califica usted el nivel de seguridad que le da trabajar con Mibanco?					
22	De acuerdo a los equipos de seguridad de Mibanco (cámaras, extintores, etc.) ¿Cómo lo califica?					
PROMEDIO OBTENIDO						
COMENTARIOS GENERALES						
OBSERVACIONES						



JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

Nombre del juez	Melken Zicarte Obayry Becerra
Profesión	Lic. ADMINISTRACION
Especialidad	Mag. ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
Experiencia en capacidad de años	8 años
Cargo	DOCENTE USS

RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MI BANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 2020

DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombre	- Medina Salazar Maynet Edith - Torres Ramos Danner Gustavo
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación clima organizacional y calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020. - Propuesta para afianzar el clima organizacional en Mibanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020.

ENCUESTA

A continuación, le presento unas preguntas acerca de su satisfacción con el servicio brindado en Agencia Chiclayo Cercado-Mibanco ubicada en Calle Lora y Cordero 747, teniendo como finalidad recolectar información para conocer cuál es el nivel de satisfacción de los clientes. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).

Genero	Femenino () Masculino ()	Puntaje del 1 a 5				
		1 = Insatisfecho.	2 = Poco satisfecho	3 = Satisfecho	4 = Muy satisfecho	5 = Totalmente Satisfecho
Ítem		Insa tisfe cho	Poc o sati sfec ho	Sati sfec ho	Muy satis feco	Total ment e Satis feco
CLIMA ORGANIZACIONAL						
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES						
1	¿Usted se siente satisfechos con sus labores?					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con las herramientas y/o equipos para realizar su trabajo?					
AUTONOMÍA EN EL TRABAJO						
3	¿Usted puede planear libremente como realizar su trabajo cada día?					
4	¿Usted tiene la independencia de tomar decisiones para solucionar problemas en sus labores?					
RELACIONES SOCIALES						
5	¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal del banco?					
6	Cuando se integra un nuevo personal, ¿Le brindan la confianza y es integrado al grupo rápidamente?					
UNIÓN Y APOYO ENTRE SUS MIEMBROS						
7	¿Existe una buena cooperación y apoyo entre los colaboradores?					
8	Para Usted, ¿La colaboración es constante entre todos los colaboradores?					
CONSIDERACIÓN DE DIRECTIVOS						
9	¿Usted cree que su jefe inmediato tiene un buen trato con todos los colaboradores?					
10	¿Usted está percibiendo que su jefe inmediato le brinda apoyo para realizar sus actividades?					
BENEFICIOS Y RECOMPENSAS						

Anexo 4. Carta de aceptación para el informe de investigación



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

CARTA DE RESPUESTA

Chiclayo, 7 de Septiembre del 2020

DRA. JANET CUBAS ISABEL CARRANZA

DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Km 5 Carretera Pimentel, Chiclayo – Perú

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INFORME DE INVESTIGACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y al mismo tiempo dar respuesta a la solicitud presentada con fecha 13 de mayo del presente año, a la cual se otorga la autorización a los alumnos Torres Ramos Danner Gustavo y Medina Salazar Maynet Edith, quienes perteneces al X Ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán.

Así mismo al finalizar la investigación, se deberá entregar una copia del informe realizado a la institución.

Sin otro en particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atte.

WILLAN RAFAEL CACHAY SANCHEZ
GERENTE DE AGENCIA
CHICLAYO

WILLAN RAFAEL CACHAY SANCHEZ
GERENTE DE AGENCIA CHICLAYO CERCADO

Anexo 5. Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIA & EMPRESARIAL RESOLUCIÓN N° 0786-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de tesis, de los estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Director General de la Universidad Señor de Sipán
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Clara Angélica Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

 Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0785-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY - ICANAQUE MARTÍNEZ MÓNICA PADLA	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CALLE CUEVA VANESA - TANTALEAN SALAZAR SHERLI DUVIANA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO AZTECA – CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CUBAS VERGARA EMIR SMITH	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES CUBAS CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- HORNA ALDEA JORGE EDUARDO - LÓPEZ NICOLÁS MILTON ROBERT	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN AGRÍCOLA ALAYA S.A.C. - OLMOS - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- MACEDA HIDALGO KATTERINE ELIZABETH	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR POLICIAL DEL NORTE, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MEDINA SALAZAR MAYNET EDITH - TORRES RAMOS DANNER GUSTAVO	RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO - AGENCIA CHICLAYO CERCADO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PLACENCIA MERINO BRAYAN	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE HIPERBODEGA PRECIO UNO LEGUIA – CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE - SEGURA RAMOS MARIA KEREN	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD - MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- SATORNICIO MACALOPI ANA DEL MILAGRO - MARTINEZ ALVARADO CATHERINE	RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN OFICINA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- VERGARA LETONA SUSAN JHANET	PRÁCTICAS DE GESTIÓN HUMANA Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 6. Formato T1

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 12 de octubre del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Medina Salazar Maynet Edith , con DNI 73781803 y Torres Ramos Danner Gustavo , con DNI 46421779 En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Relación clima organizacional y calidad del servicio en Milbanco – Agencia Cercado, Chiclayo 2020 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Apellidos y Nombres	Numero de Identidad	Firma
Medina Salazar Maynet Edith	73781803	
Torres Ramos Danner Gustavo	46421779	

Anexos 7. Fotos



Anexos 8. Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO - AGENCIA CERCADO, CHICLAYO - 20

AUTOR

Maynet Edith Medina Salazar

RECuento DE PALABRAS

16613 Words

RECuento DE CARACTERES

90328 Characters

RECuento DE PÁGINAS

90 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 12, 2022 5:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 12, 2022 5:45 PM GMT-5

● 11% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

Anexos 9. Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0786-FACEM-U8 8-2020**, presentado por el/la Bachiller, **Medina Salazar Maynet Edith y Danner Gustavo Torres Ramos**, con su tesis Titulada **RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO – AGENCIA CERCADO, CHICLAYO – 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **11%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de Diciembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.