



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUERTO
MALDONADO, 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:
Bach. FLORES HUARACA, MAGALY DOMINGA
Bach. MUÑOZ SALDIVAR, FLOR FIORELI

LIMA – PERÚ
2019

ASESOR DE TESIS

Dr. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAN MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo de investigación le dedico a mi mamá Baleriana, por ser la persona que me enseñó a luchar por mis objetivos, también está dedicado a mis hermanos; Miguel, Santiago, Liseth.

A mis tíos; Máximo Meza y Eudomila Herrera por todo su apoyo tanto económicos como anímicos.

Magaly Dominga

Dedicado a mis padres; José Santos y Rosaura, por inculcarme a ser una mejor persona y a seguir creciendo profesionalmente y su apoyo incondicional durante este proceso de aprendizaje.

A mi esposo; Cesar Enrique y a mis queridos hijos; Andrea Cecilia y José Eduardo.

Flor Fioreli

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup por darnos una formación académica sólida para seguir creciendo profesionalmente.

Al personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado, que contribuyeron brindándonos una información adecuada y honesta en la realización del presente estudio.

Al Dr. Antonio Diaz Saucedo y Dr. Eusebio Salas Tincusi, grandes personas y profesionales.

A mis amigos; Lic. Américo Betancurt Palomino, Lic. Martín Manchego Pérez y Lic. Melquiades Surco Gamarra, que me apoyaron moralmente, por sus útiles comentarios y sugerencias.

Las autoras.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado. Método, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 32 colaboradores los mismos que constituyeron la muestra censal del estudio, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento para recoger la información fue un cuestionario con escalamiento de Liker, cuya información se le aplicó la escala de medición ordinal. La validez y la confiabilidad del instrumento se obtuvieron mediante los estadísticos de fiabilidad alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados, se verificó que existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal. Sustentado en la prueba de la hipótesis general como verdadera, con una correlación rho de Spearman muy fuerte, lo que implica afirmar que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección. Así mismo, se probó la validez de la hipótesis general como verdadera. En conclusión: existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019, cumpliéndose el objetivo general planteado en el estudio.

Palabras clave: clima laboral, calidad de atención.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between the work environment and the quality of care of the personnel of the Arequipa Puerto Maldonado agency. Method, the research was of an applied type, of a descriptive correlational level and of a non-experimental-cross-sectional design. The population consisted of 32 collaborators, the same ones who constituted the census sample of the study, the technique used was the survey and the instrument to collect the information was a questionnaire with Likert scaling, where information was applied the ordinal measurement scale. The validity and reliability of the instrument were obtained using Cronbach's alpha reliability statistics. Regarding the results, it was verified that there is a relationship between the work environment and the quality of staff attention. Supported in the test of the general hypothesis as true, with a very strong Spearman R_{ho} correlation, which implies saying that both variables are directly proportional and go in the same direction. Likewise, the validity of the general hypothesis was tested as true. In conclusion: There is a relationship between the work environment and the quality of care of the Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019 staff, fulfilling the general objective set out in the study.

Keywords: work environment, quality of care.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema.	15
1.2.1. Problema general.	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Justificación teórica.	15
1.3.2. Justificación práctica.	16
1.3.3. Justificación metodológica.....	16
1.3.4. Justificación social.....	16
1.3.5. Justificación legal.	16
1.3.6. Justificación económica.....	17
1.4. Objetivo de la investigación.	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación.	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	20

2.2.	Bases teóricas de las variables.	24
2.2.1.	V1: clima laboral.....	24
2.2.2.	V2: Calidad de atención.	29
2.3.	Definición de términos básicos.	35
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	39
3.1.	Hipótesis de la investigación.	39
3.1.1.	Hipótesis general.....	39
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	39
3.2.	Variables de Estudio.....	40
3.2.1.	Definición conceptual. V1: clima laboral.....	40
3.2.2.	Definición operacional. V1: clima laboral.	40
3.2.3.	Definición conceptual de V2: la calidad de atención.	41
3.2.4.	Definición operacional de la V2: calidad de atención.	41
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.	42
3.4.	Diseño de la investigación.	44
3.5.	Población y muestra de estudio.....	44
3.5.1.	Población.	44
3.5.2.	Muestra.	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.	45
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.	45
3.7.	Métodos de análisis de datos	48
3.8.	Aspectos éticos.	48
IV.	RESULTADOS.....	49
4.1.	Análisis descriptivo de los resultados.	49
4.2.	Análisis inferencial de los resultados	58
4.2.1.	Prueba de la hipótesis general	59
4.2.2.	Prueba de hipótesis específicas 1.	60
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2.....	62
4.2.4.	Prueba de hipótesis específica 3.....	63
V.	DISCUSIÓN.....	65
5.1.	Discusión por objetivo.	65
5.2.	Discusión por metodología.	65

5.3. Discusión por resultado	66
5.4. Discusión por conclusiones:	66
VI. CONCLUSIONES.....	68
VII. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	78
Anexo 3. Instrumentos	79
Anexo 4. Validación de instrumento.....	81
Anexo 5 Matriz de datos	88
Anexo 6. Propuesta de valor.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Muestra	45
Tabla 2.	Resumen de procesamiento de casos.....	46
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 4.	Coeficiente – relación	47
Tabla 5.	Frecuencias.....	49
Tabla 6.	Calidad de Atención	50
Tabla 7.	Liderazgo	51
Tabla 8.	Motivación	52
Tabla 9.	Dimensión: participación	53
Tabla 10.	Dimensión: comunicación.....	54
Tabla 11.	Responsabilidad.....	55
Tabla 12.	Dimensión - Relación	56
Tabla 13.	Dimensión: Identidad.....	57
Tabla 14.	Rango de interpretación de correlación	58
Tabla 15.	Correlaciones	59
Tabla 16.	Correlaciones	60
Tabla 17.	Correlaciones	62
Tabla 18.	Correlaciones	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfica de frecuencias de la Variable Clima Laboral	49
Figura 2. Gráfica porcentual de la Variable Clima Laboral.... ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 3. Gráfica de frecuencias de la Variable Calidad de Atención.	50
Figura 4. Gráfica porcentual de la Variable Calidad de atención ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 5. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Liderazgo	51
Figura 6. Gráfica de Frecuencias de la Dimensión Motivación	52
Figura 7. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Participación	53
Figura 8. Grafica de frecuencias de la Dimensión Comunicación	54
Figura 9. Grafica de frecuencias de la Dimensión Responsabilidad	55
Figura 10. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Relaciones	56
Figura 11. Grafica de frecuencias de la Dimensión Identidad.....	57

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del trabajo de investigación fue motivado porque la calidad de atención de las distintas organizaciones, instituciones privadas y públicas, etc. tiene deficiencia en el servicio de atención.

El objetivo general de este trabajo por el cual se desarrolló fue para determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención.

La estructura de la investigación trata en el primer capítulo sobre el problema de investigación, es como sigue:

Capítulo I, el planteamiento del problema, describiéndolo y formulando tanto el problema general como los problemas específicos; asimismo, la justificación del estudio y el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II, lo conforma el marco teórico, en donde se establecerán los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas de las variables, su definición y todo el marco conceptual sobre el que se sustenta la investigación; para plantear el presente proyecto de investigación se ha explorado en diferentes trabajos de investigación, nacionales, internacionales.

Capítulo III, encontramos los métodos y materiales de la investigación. Se estableció la descripción de la hipótesis general e hipótesis específicas, el tipo de estudio y nivel de la investigación, así como, el diseño de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección y métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables, por último, la población y muestra de estudio y los aspectos éticos a considerar en la investigación. La finalidad del capítulo fue dar una explicación sobre la forma y la metodología con la que se desarrolló esta investigación. Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo V, encontraremos el análisis y la discusión de los datos. Capítulo VI, lo conforman las conclusiones.

Capítulo VII, presenta las recomendaciones.

Por último, encontraremos las referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En años pasados las empresas no le daban importancia al factor clima laboral, siendo este indispensable para el desarrollo en las empresas, porque afecta a todo el proceso organizacional. Especialmente en el área del talento humano, ya que es considerado el motor fundamental para que una empresa, pueda lograr sus objetivos y metas.

Actualmente, las organizaciones, con la intención de elevar las ventas buscan contar con la mejor fuerza de ventas y además contar con los productos de muy buena calidad, con los servicios que se brindan, el precio que debe ser accesible al público objetivo, las ofertas y sobre todo con una muy buena atención al público para fidelizar, y así ganar una mayor participación en el mercado. La calidad del servicio va dirigido al consumidor (cliente), al logro de la satisfacción de la necesidad que tenga, al final tener una fidelidad con la organización, éste como consecuencia del buen servicio y atención de calidad.

Es un instrumento para desarrollar la aceptación del cliente por lo que hará que la organización, sea competitiva e incremente la participación en el mercado. En cuanto a los colaboradores de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, es necesario conocer a profundidad las necesidades que tienen, su satisfacción con el servicio que actualmente se brinda.

Las organizaciones deben buscar por todos los medios la satisfacción del cliente, para conocer e identificar sus necesidades, para así determinar, el grado de desempeño de la organización. Esta es una herramienta en la cual se puede apoyar la alta dirección para tomar decisiones acertadas; tomando siempre en cuenta, las necesidades de los clientes internos (colaboradores) y consumidores. La finalidad es para que se forme una cadena de valor de excelencia y se desarrolle hasta el consumidor. Para lograr la excelencia en una organización lo primero que se tiene que hacer, es lograr la excelencia interna, buscar un clima organizacional favorable, en el que los colaboradores tengan una muy buena percepción de su organización, solo así, se podrá lograr la excelencia de una

determinada organización, es por ello, que se tiene que dar importancia al colaborador durante el proceso de evolución de crecimiento de cualquier organización.

1.2. Formulación del problema.

La formulación del problema de la investigación se plantea de la forma siguiente:

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de la responsabilidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?

PE 2. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?

PE 3. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de la identidad de personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?

1.3. Justificación del estudio.

1.3.1. Justificación teórica.

Dado que el clima laboral presenta ciertos indicios de malestar entre sus colaboradores y siendo este un elemento sensible que se ve reflejado en la calidad de atención en los clientes de la Caja Arequipa, es un factor teórico que justifica para realizar esta investigación. Así mismo, para abordar la justificación teórica se dispone de conocimientos teóricos obtenidos en el transcurso de la carrera universitaria, tanto en temas referentes a la ciencia y sus características así como lo relacionado a la metodología de la investigación científica, estadística aplicada a la investigación, etc., del mismo modo se cuenta con el apoyo de docentes asesores que guían la elaboración del estudio, lo importante desde el

punto de vista teórico es que los conocimientos en mención nos dan una base para estudiar este problema en la entidad financiera mencionada líneas arriba, cuyos resultados serán un aporte para futuras investigaciones emprendidas por otros tesisistas.

1.3.2. Justificación práctica.

El presente trabajo de investigación se elaboró según la estructura del reglamento de grados y títulos de la universidad, y podrá ser estudiado para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores al interior de las instituciones bancarias y financieras en el mercado de este rubro, toda vez que la competencia es más aguda entre empresas financieras por la captación de clientes, así como por los servicios que ofrecen.

1.3.3. Justificación metodológica.

La presente investigación tiene una importancia metodológica debido a que se cuenta con el conocimiento para aplicar métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos para recolectar datos que tengan validez y confiabilidad con los cuales se presentaron la parte descriptiva y la inferencial de las variables. A su vez, esta tesis servirá de aporte para el estudio de problemas similares por otros investigadores, toda vez que contiene un instrumento que fue validado y tiene confiabilidad aceptable y aplicable, que podrían usarlo en futuros trabajos donde las variables sean las mismas o similares.

1.3.4. Justificación social.

Con esta investigación se puede lograr un mejor clima laboral entre los colaboradores y la calidad de atención que brindan a los clientes diariamente en la Caja Arequipa de Puerto Maldonado; es decir, facilitaría buenas relaciones de comunicación y atención entre la entidad financiera y sus clientes del lugar.

1.3.5. Justificación legal.

Esta Investigación tiene también una justificación legal, signada en la Ley Universitaria 30220, art. 45.2 sobre el título profesional: requiere del grado de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional, es decir,

este es un factor de justificación para realizar la investigación en mención.

1.3.6. Justificación económica.

El estudio se justifica desde el punto de vista económico, toda vez que, si el clima laboral es deficiente en la Caja de Arequipa, por consiguiente, afectará la captación de recurso como los ahorros, los préstamos, transferencias de dinero, etc. puesto que ahuyentará a sus clientes, en consecuencia, la calidad de servicio o atención no será la óptima, generando pérdidas en la empresa. Por lo que se cree, que este es un factor importante para llevar adelante la investigación.

1.4. Objetivo de la investigación.

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1. Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de la responsabilidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

OE 2. Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

OE 3. Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de la identidad de personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Huarancca, M. (2018). Tesis “Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco”- Ayacucho. (Tesis de maestría) Escuela de Post grado César Vallejo, tuvo como objetivo general: determinar la influencia del clima y motivación laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Martín haciendo uso de la metodología; según su diseño es descriptivo correlacional, según su enfoque fue cuantitativo, la población estuvo conformada por los 30 trabajadores, es decir, el total de la población en el cual se obtuvo los siguientes resultados; que el clima y la motivación laboral influyen en el desempeño laboral de los trabajadores por lo cual se llega a la conclusión: que la investigación cumplió con el objetivo general de determinar la influencia del clima y la motivación laboral.

Checcllo, A. (2018). Tesis “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales”, Ica. Universidad Alas Peruanas, tesis con el objetivo general de determinar la relación entre estrés laboral y calidad en la atención por el personal de enfermería de dos hospitales de Ica. Con el uso de la siguiente metodología el tipo de investigación correlacional comparativo, según la población fue de 206 y se trabajó con una muestra poblacional de 134 enfermeros de distintas especialidades y se alcanzaron los siguientes resultados; Existe una correlación de -0.866 significativa entre el estrés laboral y la calidad de la atención brindada en el personal de enfermería de dos hospitales Ica. Conclusión: existe correlación -0.866 significativa entre el estrés laboral y la calidad de la atención brindada en el personal de enfermería de dos hospitales Ica, siendo así que a mayor estrés, hay menor calidad de atención.

Cusipuma, E. (2018). Tesis: “Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo”, (tesis de pregrado), Universidad Privada Telesup- Lima, cuyo objetivo general fue de determinar la relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los trabajadores del centro de

salud perinatal de Surquillo, el cual se trabajó con las siguientes metodologías: el diseño de la investigación fue de tipo correlacional no - experimental, de corte transversal. La población de estudio fue de 80 colaboradores, se hizo una muestra de 78 trabajadores por ser el mínimo requerido para una población finita con margen de error de 0,01. En cual se obtuvo los siguientes resultados; de acuerdo con objetivo de la investigación de la referencia queda al descubierto que no existe relación entre clima laboral y el estrés laboral. Conclusiones: no existe relación entre clima laboral y estrés laboral, sin embargo, hay una leve tendencia donde el estrés laboral se correlaciona con una percepción desfavorable del clima laboral.

Quiroz, M. (2017). Con la tesis “Clima laboral y bienestar psicológico en docentes de una institución educativa nacional”. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán- Pimentel. Cuyo objetivo general planteado fue de determinar la relación entre el clima laboral y bienestar psicológico de una institución educativa nacional, utilizando las siguientes metodologías, investigación de naturaleza cuantitativa porque fue sometida a parámetros psicométricos, según su causalidad es indiferenciada por ser una variable bidireccional es decir puede relacionarse con otras variables tengan o no tengan relación, la población del estudio estuvo conformado por el total que vienen a ser 60 docentes de la institución educativa nacional N.º 1002, en el cual se obtuvo los siguientes resultados; Existe relación entre el clima laboral y bienestar psicológico el valor de la prueba Gamma para variables cualitativas ordinales es altamente significativa ($p < 0.01$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula con una confiabilidad del 99%. Conclusión: el tesista cumplió con el objetivo general es decir que se determinó que si existe relación entre el clima laboral y bienestar psicológico

Tello, C. (2016). Con la tesis “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de atención al cliente del BBVA Continental, oficina central de Trujillo”, trabajo académico para optar el título de licenciada en Ciencias Administrativas Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú. Objetivo general: determinar clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de atención al cliente del BBVA Continental oficina

central de Trujillo. Metodología: el trabajo de investigación es de método inductivo-deductivo, analítico- estadístico el diseño de la investigación descriptiva de corte transversal, No- Experimental, la escala de medición es tipo Likert. Población. - la población 1 está constituida por 20 colaboradores, la población 2 estuvo compuesta por 6128 clientes. Para elegir la muestra se usó el muestreo aleatorio simple. Resultados: se obtuvo un resultado regular, es decir que el 49% de los clientes perciben que hay un desempeño laboral regular por parte de los asesores de servicio, enfatizando dicha calificación en el conocimiento que tienen los asesores de servicio para desarrollar las tareas propias del puesto teniendo como dimensiones deficientes la calidad de trabajo, la cantidad de trabajo y la responsabilidad. Conclusión: el clima laboral tiene una incidencia significativa en el desempeño de los colaboradores del área de atención al cliente del BBVA Continental oficina central Trujillo, demostrado en la contratación de la hipótesis.

Sanchez, E. (2014). En su tesis “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del docente de la facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Callao, 2014.”, para obtener el grado académico de magister en educación, su objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral, la metodología fue de tipo aplicada y su diseño no experimental de corte transversal, así como de nivel descriptivo correlacional. El resultado después de hacer la prueba de la hipótesis fue la comprobación de su hipótesis planteada como verdadera, es decir llegó a demostrar que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en la facultad mencionada de la Universidad Nacional del Callao. En consecuencia, el objetivo de dicha investigación se cumplió.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). Revista Iberoamericana para el desarrollo educativo ISSN 2007-7467 “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, Universidad Juárez del Estado de Durango, México. Objetivo general: fue analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio utilizando un modelo de regresión lineal. Metodología: la investigación es no experimental, se tomó una muestra aleatoria representativa entre los participantes, compuesta por

28 docentes y 24 administrativos del total de la población. Resultados: con la tabla 7 se obtiene la ecuación de regresión, verificamos los parámetros $b_0 = -.060$ y $b_1=1.036$, y construimos la ecuación: $y = -0.060+ 1.036x$ lo que significa que la fórmula anteriormente mencionada se inclina en una pendiente positiva en la representación gráfica demostrando que el clima organizacional es un factor que influye directamente en la calidad en el servicio de la institución objeto de estudio. Conclusión: se concluye que existe una alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable de calidad en el servicio ya que de acuerdo a los resultados se puede discernir que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio.

García, N. (2015). Con la tesis “Relación del clima organizacional satisfacción laboral en empleados de una institución pública” (tesis de pregrado), Universidad Nacional Autónoma de México. Objetivo general: conocer si existe relación entre el resultado de clima organizacional con el resultado de satisfacción laboral dentro de la dirección médica. Metodología: según el tipo estudio es descriptivo, diseño de investigación no experimental, la población de la muestra de estudio fue de 110 empleados que fueron voluntarios por lo cual la muestra es no probabilística. Resultados: se encontró relación entre el clima organizacional y la puntuación total de satisfacción laboral. Conclusión: se concluye que si existe relación significativa entre clima organizacional con el resultado de la satisfacción laboral.

Semper, A. (2016). “Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas 2016, (Convención Internacional de Salud) Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas-Cuba. Objetivo general: evaluar el clima organizacional en el proceso de obstetricia en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave en el hospital ginecobstétrico provincial “Julio Rafael Alfonso Medina” de Matanzas. Metodología: la investigación fue descriptiva de corte transversal. Resultados: la dimensión más afectada en las estimaciones puntuales fue estructura organizacional con 4.86 de promedio y en ellas el estrato salas de hospitalización (3.50); la categoría más afectada fue condiciones de trabajo con 3.64. La estimación puntual del clima organizacional global arroja un

promedio de 53.4. Conclusión: el clima organizacional de la atención a la morbilidad materna extremadamente grave corresponde a un rango inadecuado en salas de hospitalización. Todas las dimensiones, la mayor parte de las categorías estudiadas y el clima global clasifican como clima organizacional en riesgo.

Zans, A. (2017). Con la tesis "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016". (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Objetivo general: analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Metodología: el enfoque fue cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo poblacional fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Resultados: según los resultados indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Conclusión: se concluye en esta investigación que el clima laboral se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. Por otro lado, menciona que la motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo.

Quintero, Africano y Farías, (2008). En su tesis "El clima organizacional y su desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa

Oriental del Lago”, Universidad de Zulia, Venezuela. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre dichas variables. La investigación fue de tipo cuantitativo en la modalidad de campo. Cuya población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 colaboradores. Se usó la técnica probabilística donde todos los trabajadores tuvieron la oportunidad de ser seleccionados aleatoriamente. El instrumento fue un cuestionario conteniendo preguntas relacionadas a las variables que aparecen en la investigación. Se llegó a la conclusión de que el clima laboral no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Alcocer, A. (2016). Con la tesis “Análisis del clima laboral en la zona de Colima, de la comisión federal de electricidad,” (tesis de maestría), Universidad de Colima- Colombia. Objetivo general: analizar el clima laboral dentro de las dependencias de: proceso de gestión de negocios, procesos de aprovisionamiento de materiales por proyecto mediante las variables de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral. Metodología; la metodología a utilizar el tipo de investigación es exploratorio, descriptivo y explicativo y el diseño de la investigación simple no experimental. Resultado: En lo que respecta al desempeño global de la organización el clima organizacional que prevalece se considera que se encuentra en valores aceptables pero mejorables que pueden mejorar realizando acciones encaminadas a fortalecer las relaciones laborales – personales entre los miembros de la organización en un ambiente sano se pueden lograr mejores cambios organizacionales sin encontrarnos con barreras fuertes de resistencia al cambio. Uno de los hallazgos importante es el personal de la zona de Colima está consciente de la importancia de la preparación en el sentido profesional y está preocupado por mejorar su nivel de escolaridad, estos si los líderes de la organización lo detectan y apoyan sería un paso muy importante dado que a mayor educación menor a los ajustes estructurales de la organización. Conclusión: el análisis del clima laboral tiene por objeto comprender y mejorar la naturaleza del entorno en el que trabajamos. Solo si entendemos claramente el entorno pondremos a cabo las medidas que lo mejoren. Es importante reconocer la importancia que tiene el que los empleados perciban la organización y su trabajo de manera congruente con sus necesidades, metas y aspiraciones personales, si esto sucede se podría propiciar la cooperación de la gente y a su vez se podría aumentar la confianza en el

ambiente, en cambio si la gente percibe a la organización y a su trabajo diferente a sus necesidades e interés personales, puede ser que el ambiente se vuelva de desconfianza y con resistencia al cambio. Por esta razón es importante analizar el Clima Laboral, para conocer la percepción que los individuos tienen de la organización y su función dentro de ella.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. V1: clima laboral

Son aquellos aspectos sociales y psicológicos que se manifiestan en los colaboradores en un determinado ambiente, ellos pueden ser positivos o negativos, de esa manera se manifiesta su estado de ánimo en cada uno de ellos.

“El clima laboral no es algo que se pueda ver o tocar, pero es algo que está ahí, presente. Las organizaciones son únicas, cada una tiene su propia cultura, tradición y métodos, los cuales en su totalidad constituyen el clima laboral”. Davis (1981).

Hodgetts y Altman definen; “Al clima laboral como el conjunto de particularidades de la organización y estas particularidades sirven para influir en la conducta del colaborador ya sea para que desarrolle un buen trabajo o no” (1985, p. 376).

Tompkins pone énfasis en “el tono emocional de toda organización está basado por la comodidad que tengan los miembros con sus compañeros y con toda la organización”. (1994, p. 97).

Flippo (1984) relaciona el clima laboral con el meteorológico, aseverando que este constructo se refiere a las condiciones ergonómico-ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización, es lo que Davis (1987) define como el ambiente humano dentro del cual desarrollan su trabajo los empleados. Siguiendo el esquema didáctico de Flippo (1984), Chiavenato (1990) sugiere que el clima organizacional se constituye en expresión de la atmósfera organizativa. De entre los elementos que ayudan a su comprensión como son: las políticas, reglamentos, los estilos de

liderazgo y la etapa de la vida del negocio, por citar solo algunos, no resulta trivial, ni mucho menos el papel del componente tecnológico. También Álvarez (1992) enfatiza en la idea del ambiente y de cómo este, sea favorable o no, para los miembros de la organización, terminará repercutiendo en la definición del concepto de clima y, por extensión, impulsando en mayor o menor medida el sentido de pertenencia y la satisfacción labora.

El clásico modelo de Halpin y Croft (1963) - para algunos el primer modelo formalizado explicativo de clima laboral, bien es cierto que referido al ámbito educativo - destaca en su terminología el concepto “spirit” que hace mención al grado en que los trabajadores perciben el modo en el que se van satisfaciendo sus necesidades y del disfrute que proporciona la labor cumplida. Junto a este aspecto, también ocupa una posición central en el estudio la percepción que los trabajadores tienen del comportamiento directivo. En este sentido, temas como la cohesión y el grado de compromiso, junto al nivel relacional de la persona hacia el resto de los miembros de la comunidad, resultan fundamentales en estos primeros compases explicativos en la comprensión del clima laboral.

Patterson et al (2005) en un intento más por categorizar el clima laboral, realizan un completo inventario revisando buena parte de la literatura precedente. Resultado de este análisis bibliográfico propone las siguientes variables explicativas: autonomía, supervisión, integración, preocupación por el empleado, desarrollo de habilidades, esfuerzo, reflexión, innovación, flexibilidad, visión externa de la organización, metas, presión, calidad, feedback en el desempeño del puesto, eficiencia, cumplimiento de aspectos relacionados con la tradición, afecto, satisfacción y dedicación en el trabajo.

Una de las conexiones que con más frecuencia se observan en la literatura revisada, es la que relaciona el clima laboral con la cultura organizativa. Una primera conexión entre el clima y la cultura, viene de la necesidad de captar metodológicamente lo que algunos autores denominaron el “clima colectivo” (Joyce y Slocum, 1984). En esta línea de trabajo otros autores (González-Roma y Peiró, 1999) señalan que ya no se trata de insistir en la percepción individual de la “atmósfera” organizativa, sino de analizar el producto de la interacción de los individuos, cuyo resultado es este “clima colectivo”; un clima que refleja también

un determinado contexto social: el de la organización.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Una vez realizados estudios de definiciones de varios autores, podemos llegar a la conclusión: que el clima organizacional es un compuesto de elementos del ambiente interno de la organización que son observadas por los integrantes, que influyen directa o indirectamente en la forma de comportarse de los trabajadores dentro de la organización. Por otro lado, el clima laboral básicamente se describe al ambiente interno de trabajo de la organización, donde la conducta y el comportamiento de todos los integrantes de la organización se ven reflejados por este.

2.2.1.1. Dimensiones

Dimensión liderazgo.

El liderazgo, es la destreza y la ciencia de dirigir, motivar e incentivar a un determinado grupo de personas y llevarlos hacia el cumplimiento eficiente de un objetivo común, en el cual una persona conduce a todos los integrantes de la organización mediante la influencia que ejerce sobre los demás.

Según Chiavenato, (1993). "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos"

Indicadores:

- **Dirección.** Es la acción que ejerce el líder para impulsar las actividades de los colaboradores en la toma de decisiones
- **Estímulo a la excelencia.** es el acto de promover o estimular a los colaboradores de manera personal.
- **Estímulo al trabajo en equipo.** Es el acto de promover el respeto, la comunicación y la libertad de expresar sus ideas.
- **Solución de conflictos.** son técnicas y habilidades que la organización

busca para solucionar un conflicto.

Dimensión motivación.

La motivación, se define como proceso de impulsar y estimular a una persona a realizar determinadas acciones y persistir hasta su culminación, hasta satisfacer una necesidad.

“Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.” Sexton, (1977:162).

Indicadores:

- **Realización personal.** Es una necesidad básica del ser humano que engloba una serie de objetivos que producen satisfacción personal verdadera y duradera.
- **Reconocimiento a la aportación.** Es el acto en la que la organización reconoce a sus colaboradores por su trabajo eficiente.
- **Responsabilidad.** Compromiso de ejecutar a tiempo las tareas encomendadas.
- **Adecuación a las condiciones del trabajo.** Es la capacitación a los colaboradores para integrarse al área de trabajo.

Dimensión participación.

Se refiere a la acción y efecto de involucrarse, integrar, en una actividad de forma inmediata y/o en una actividad programada.

San Fabián, (1992). “Considera la participación "como una dimensión del liderazgo, un instrumento de gestión por el que el líder o director, regula el camino de los demás miembros de la organización a la toma de decisiones".

Indicadores:

- **Compromiso con la productividad.** Es el rendimiento del colaborador dentro de la organización.
- **Compatibilización de intereses.** Compromiso de cumplimiento de las metas y los objetivos dentro de la organización.
- **Intercambio de la información.** Es el acto recíproco del intercambio de

datos y/o documentos entre las áreas correspondientes dentro de la organización.

- **Involucrarse en el cambio.** Es el acto de implicar a los colaboradores en el cambio para cumplir los objetivos y metas de la organización.

Dimensión comunicación.

La comunicación se define como la transmisión de un mensaje hacia un determinado receptor.

Según H. Mendo y Garay, (2005). Concluye que es “Un proceso de interacción social de carácter verbal y no verbal, con la finalidad de transmitir y que puede influir, con y sin intención, en el actuar de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”.

Indicadores:

- **Estímulo a la cultura organizacional.** Es el acto de promover y estimular de manera constante el desarrollo organizacional.
- **Aporte a la cultura organizacional.** Es el acto en el cual los colaboradores aportan para fortalecer el desarrollo de la organización.
- **Proceso de retroalimentación.** Es el acto constante de compartir información, observación y sugerencias con el equipo de trabajo.
- **Estilos de comunicación.** Son las formas que determinan el intercambio de la información e interacción con los demás.

2.2.2. V2: Calidad de atención.

La calidad de atención, se podría definir como una estandarización de procesos en la atención del cliente, también podría definirse como características y atributos de un conjunto que satisface las necesidades de los clientes.

Pérez (2006). Concluye, el principal actor para cumplir las políticas de calidad del servicio es el cliente. Es por este motivo que las organizaciones buscan de manera permanente todas las dificultades, errores o equivocaciones que pueden producir insatisfacción en el cliente. Pero lo más importante es satisfacer las necesidades e incluso hasta excederlas. Los responsables de

identificar y solucionar estos problemas son todas las unidades de la organización, llámese gerentes o colaboradores y también pueden agregarse los proveedores, pero primordialmente son los propios clientes los que permiten la retroalimentación.

También afirma que es mucho más costoso, conseguir clientes nuevos que mantener a uno que ya es clientes. También cabe mencionar que un cliente fiel es la mejor técnica de márketing que una empresa puede tener, la transmisión de su experiencia con su calidad de servicio y producto, convierte a los mencionados en potenciales clientes. Es por ello que, todas las empresas luchan por brindarles un servicio de calidad a sus clientes. En cambio, las empresas que no se preocupan por tener políticas de calidad de servicios afrontan costos insulsos por no cumplir con estándares de calidad, a estos costos se le denominan gastos internos.

Riveros (2007),” concluye que la satisfacción del cliente depende del método que se use, siempre y cuando el cliente sea el centro de atención. Estas estrategias tienen que estar bien estructuradas de las dimensiones de la calidad de servicio para poder lograr un posicionamiento de los clientes.”

Una vez realizados estudios de definiciones de varios autores, podemos llegar a determinar que la calidad de atención de los colaboradores hacia los clientes es fundamental para el éxito o fracaso de la organización. También, es para fidelizar clientes mediante procesos de atención.

Para Betancourt (2010:88) “El enfoque sistemático de empresas (ESE), es el modelo que nos permite analizar el posicionamiento de una empresa en un determinado entorno y establecer las bases para la elaboración de su plan estratégico. Adicionalmente, sirve para comprender el papel de los procesos y del capital humano en la eficacia, eficiencia y efectividad de la misma, y la importancia de la cultura organizacional en el funcionamiento de la empresa”. De allí que, los aspectos más importantes para lograr competitividad, es identificar las posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorar continuamente los procesos y controlar su ejecución de la manera más eficiente posible, además de evaluar la capacidad de su capital humano. Un plan estratégico de capital humano bien diseñado tendrá como resultados una excelente atención al cliente, con

miras al logro del objetivo corporativo. En este orden de ideas, las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector, según el entorno económico, social y político del país y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el capital humano que está en contacto directo con el cliente debe tener la formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes. Está comprobado que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a fallas de información o de la atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender y motivar a los clientes o compradores. Es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, información veraz, concreta y precisa, con un nivel de atención adecuado para que los clientes que recibe la información, no solo tengan una idea de un producto, sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial. El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Si la empresa no satisface las necesidades de sus clientes tendrá una trayectoria muy corta. Todo el esfuerzo debe orientarse hacia el cliente, ya que él, es el verdadero motivador e impulsador de todas las actividades de la empresa. Los compradores son exigente cada día más y tienen un gran poder de decisión en el mercado, si no existe un buen servicio y un producto de excelente calidad, estos no regresaran a comprar.

Najul Godoy, Jenny (2011) la calidad de servicio es el nivel de excelencia que la organización debe elegir para lograr satisfacer a sus clientes, es una característica que se muestra en el producto. El significado del vocablo calidad pasa a ser equivalente al significado de excelencia, perfección, visto de esta manera se puede señalar que la calidad es el grado en un producto o servicio específico que satisface las necesidades del cliente. En tal sentido, la importancia de la calidad radica en que la actualización de los procesos, e integrar nuevas tecnologías a los mismos; vale la pena resaltar que como beneficio de la aplicación de la calidad y la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo incidirá en la productividad de la empresa. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivo y competitivo en el mercado al cual pertenece la organización, de allí que se deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe alguna modificación se proporcione a los trabajadores

conocimientos actualizados que puedan perfeccionar o corregir tales transformaciones, y cuyos resultados conllevará a las empresas a crecer dentro del mercado hasta llegar a ser líderes.

2.2.2.1. La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría, existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. En contra, los factores de crecimiento generarán satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, como se muestra en la figura 1, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Robbins, 1994; Davis y Newstrom, 1991).

2.2.2.2. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene, que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas 4 investigaciones concluye que existan dimensiones que solo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

2.2.2.3. Dimensiones

Dimensión responsabilidad.

Es un compromiso para desarrollar nuestras tareas y obligaciones de forma ordenada, planificada y orientada a analizar las consecuencias de nuestras acciones.

Hans Jonas, nos dice que la responsabilidad es “actuar de forma que los efectos de tu acto sean compatibles con la permanencia de una vida humana genuina”. (1979).

Indicadores:

- **Cantidad de trabajo.** Carga de actividades asignadas por un jefe o el líder del trabajo en equipo.
- **Calidad de trabajo.** Determina la productividad del colaborador dentro de la organización.
- **Relevancia de la tarea.** Es la importancia del trabajo ejecutado.
- **Autonomía.** Facultad o poder del colaborador en la toma de decisiones y asumir consecuencias de las mismas.

Dimensión relaciones.

Son vínculos de corto, mediano y largo plazo entre dos o más personas. Estos vínculos pueden basarse en emociones y sentimientos, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, etc.

Cruz, (2003). Nos dice que “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” (p.25).

Indicadores:

- Entre compañeros de trabajo. Vínculo establecido entre compañeros dentro de la organización.
- Relación entre compañeros. Elemento clave para el bienestar en el entorno laboral.

- Relación entre el jefe inmediato. Enlace creado entre el colaborador y el jefe inmediato.
- Participación en la planificación. Es la contribución del colaborador en el cumplimiento de metas planificadas.

Dimensión identidad.

Se define como la serie de rasgos, características, informaciones, que individualizan o destacan a algo o alguien, ya sea, una persona, una organización, o una sociedad.

Heimann Paula, (1942). Define a la identidad es el conjunto de capacidades, talentos, deseos, impulsos, fantasías y emociones que posee el individuo.

Indicadores:

- Asistencia y puntualidad. Acción de asistir y actitud de cumplir una tarea solicitada en el tiempo requerido.
- Iniciativa. Capacidad o idea que sirve para emprender cosas.
- Habilidad para trabajar en equipo. Capacidad relacional de habilidades y destrezas que permiten alcanzar objetivos.
- Participación. Acción de involucrarse en un suceso, en un acto o en una actividad.

2.3. Definición de términos básicos.

Almacén. Lugar donde se almacena o depositan bienes materiales.

Alta dirección. Dícese de directivos con más alto cargo en una organización y está conformado en el siguiente orden jerárquico que es: el presidente, el gerente general y los directores de las distintas áreas.

Atención al cliente. Acción de atender al cliente que viene a buscar un servicio

Atención de calidad. Satisfacción de las necesidades y exigencias individuales del cliente.

Calidad de servicio. Se entiende como la satisfacción de las necesidades y

expectativas del cliente o, expresado en palabras esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido.

Cliente. Persona que compra un bien o un servicio en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace habitualmente.

Clima laboral. Conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados

Confiabilidad. La capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta.

Consumidor. Persona o ente que requiere bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Vale decir, que es un agente económico con una cadena de necesidades. También puede definirse como aquel que consume o la adquisición productos para el consumo.

Contexto competitivo. Espacio donde se ubica a todos los competidores, tanto como complementarios directos son los demás restaurantes que se localizan dentro del centro comercial o en la zona de influencia del centro.

Departamento legal: Área que ve la legalidad y cumplimiento de las normas o leyes.

Diligencia. Voluntad de ayudar a los clientes y prestar el servicio rápidamente.

Fidelizar. Es la lealtad hacia la marca de un producto o al servicio de una empresa, que recurrentemente se utiliza.

Fuerza de ventas. Es el conjunto de recursos de una organización tanto como recursos humanos como recursos materiales para llevar a cabo la mercantilización de los productos o servicios.

Gerente. Persona especializada para dirigir o gerenciar una empresa.

La actitud. Es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.

La apariencia. Es la imagen personal que se quiere proyectar, la impresión que queremos que el cliente se lleve con relación a lo que somos.

La empatía. La capacidad de prestarles a los clientes la atención individual y cuidadosa.

La Imagen. La imagen empresarial es un reflejo de lo que es en sí la organización como la imagen personal,

Los valores. Son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza son los factores críticos.

Mercado. Ámbito geográfico donde se realizan operaciones comerciales de compra y venta de un producto o servicio, lugar donde la mayoría de las empresas pelean por un espacio en él.

Necesidad. Escasez de un elemento que se cree indispensable vivir en un estado de bienestar corporal pleno.

Organización competitiva. Capacidad de una empresa o entidad para desarrollar ventajas competitivas con respecto a los contendientes y ponerse así en un enfoque destacado de su entorno.

Organización. Instituciones administrativas público o privada que tienen como objetivo cumplir las metas trazadas.

Participación en el mercado. Referencia al porcentaje en el mercado, expresado en componentes del mismo tipo o en volumen de ventas declarado en valores monetarios, de un producto o servicio determinado, también es la capacidad para responder a las demandas del público que le han a ser reconocido un líder en los mercados en los que participa.

Proceso organizacional. Conjunto de secuencias que los miembros de una organización deben cumplir en pro de cumplir los objetivos.

Producción. Proceso donde que sufre una materia prima para transformarse en producto elaborado

Propietario. Dueño de algún medio de producción o de un bien.

Público objetivo. Conjunto de personas al cual está liderada el objetivo de la marca del producto o el servicio.

Satisfacción del cliente. Bienestar que experimenta el cliente al adquirir producto o servicio.

Satisfacción. Bienestar o placer cuando se ha cubierto una necesidad.

Talento humano. Capacidad de desempeño eficiente del colaborador.

Toma de decisiones. Proceso que consiste en ejecutar una elección entre diversas alternativas.

Vendedor. Persona que se dedica a vender un producto o servicio.

Comercialización de bienes o servicios a cambio de dinero.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación.

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

H1 Si existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

Ho No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

H1 Si existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad Personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

Ho No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

HE 2 Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

H1 Si existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

H0 No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado

2019.

HE 3 Existe relación significativa entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

H1 Si existe relación significativa entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019

H0 No existe relación significativa entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Definición conceptual. V1: clima laboral.

Chiavenato, (2009). Enfatiza que es un ambiente interno de los colaboradores que se relacionan entre sí. Este a su vez se conecta con la motivación, es decir, que si los colaboradores tienen un clima laboral favorable o adecuado el grado de motivación es alta, se traduce un alto grado de satisfacción; sin embargo, si el clima laboral es adverso el grado de motivación es baja, desarrollando en los colaboradores una insatisfacción lo cual produce estrés, desanimo, apatía, desinterés, insatisfacción, etc.

Llaneza, (2009). Es la percepción de los trabajadores acerca del manejo y forma de trabajo de la organización. Si ese manejo no es de forma adecuada o correcta, se puede generar procesos de estrés. Cabe señalar que la conducta de los trabajadores no resulta de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra, sino de cómo ellos perciben estos elementos, por lo tanto, se relaciona la interacción entre características organizacionales y personales.

3.2.2. Definición operacional. V1: clima laboral.

Opera desde el punto de vista práctico en la realidad fáctica a través de las sus variables de: liderazgo, motivación, participación y comunicación.

Liderazgo: entiéndase como liderazgo la capacidad, actitudes, predisposición de la persona humana para adelantarse a los hechos y poder organizar, predecir, dirigir y controlar todo aquello que exige el clima laboral para que los colaboradores hagan sus funciones adecuadas y correctas para conducir a la

empresa a mayores.

Motivación: es el estado de ánimo de la persona que le permite alcanzar la realización personal, así como el reconocimiento a la aportación que hacen los colaboradores cuando asumen responsabilidades en función a las condiciones de trabajo en una empresa.

Participación: esta variable muestra en la práctica el compromiso que asume el colaborador con la producción, teniendo en cuenta la compatibilización de los intereses de los aspectos laborales de la institución, con los de sus colaboradores, hecho se hecho debe manifestarse a través del intercambio de la información para llevar a cabo lo que la empresa tiene como meta y de esa manera el colaborador sentirse involucrado para lograr el cambio que espera la empresa.

Comunicación: la comunicación es una de las subvariables importantísima del clima laboral, implementando esta dimensión se logra el estímulo al desarrollo organizacional, el que servirá como un aporte a la cultura organizacional, y al que si es necesario se aplicará un proceso de retroalimentación para lograr los objetivos propuestos.

3.2.3. Definición conceptual de V2: la calidad de atención.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social, y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

3.2.4. Definición operacional de la V2: calidad de atención.

Esta variable se implanta en la práctica real usando las sub variables llamadas dimensiones:

Responsabilidad: esta dimensión de la variable calidad de atención se manifestará en el cumplimiento de la cantidad y calidad de trabajo que se encargue para su ejecución, mostrando una real relevancia de la tarea asignada

realizada con plena autonomía.

Relaciones: esta propiedad es de suma importancia que debe practicarse entre compañeros de trabajo constantemente, para que los trabajos encomendados por los jefes superiores se ejecuten oportuna y correctamente, si fuera posible tener presencia con su participación en la planificación de las actividades de la empresa.

Identidad: la sub variable identidad es otra de las característica que los colaboradores deben practicar en la realidad donde se desarrollan, es decir, cada colaborador debe sentirse identificado con la institución y con lo que hace como parte del proceso productivo, identificándose con la asistencia y puntualidad permanente y oportuna en su centro de trabajo, así mismo, mostrar sin restricción alguna todas sus habilidades en el trabajo en equipo participando constantemente, en busca de hacer cada vez mejor su trabajo.

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

El tipo de la investigación: es aplicada: “La investigación práctica / empírica” se describe porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

“La utilización del saber y las deducciones de investigación resulta en una forma dura, ordenada y metódica de conocer la realidad” (Murillo, 2008, p. 48).

Nivel de la investigación: es del nivel descriptivo / correlacional.

Descriptivo/correlacional: según, Sampieri, (1998, p. 60). Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y sucesos, es decir cómo es y cómo se muestra el determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y/o cualquier otro anómala que sea sujeto a un examen.

Enfoque: es cuantitativo, debido a que persigue demostrar las hipótesis con los números obtenidos, mediante la medición numérica y el análisis estadístico para definir los patrones del comportamiento y así probar las teorías.

Tamayo, (2007). Consiste en comprobar teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis que aparecen de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma al azar o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

3.4. Diseño de la investigación.

Fue no experimental transversal; fue no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables en la investigación. Además, fue transversal ya que los datos que se levantaron se hicieron en un solo instante en la institución que se planteó como población del estudio.

Es cuando se efectúa sin manipular premeditadamente las variables. Es decir, las variables que se obtienen no se hacen variar con intencionalidad, solo se procede a la observación de los fenómenos tal y como son en su hábitat natural, para luego hacer los análisis. Podemos poner como ejemplo de este diseño cuando los individuos llegan enojados, es ahí donde solo se procede a observarlos. (Iván torres/Rubén Parra, 2006, p. 1589).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

Estuvo constituida por 32 colaboradores de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado.

“Según Arias, (2006). Población finita, es aquella cuyo elemento es identificable por el investigador, es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio (p. 81).

3.5.2. Muestra.

La muestra estuvo conformada por los colaboradores de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, la muestra fue censal para lo cual se considera al total de la población; la cual se encuentra dentro de la ciudad de Puerto Maldonado, integrado por 32 colaboradores, distribuidos en las siguientes áreas.

Tabla 1.
Muestra

N°	Población	Cantidad
1	Jefe Zonal	1
2	Administrador	1
3	Representantes de servicio	5
4	Gestores de cobranza	2
5	Asesor Legal	2
6	Asesores de negocio	21
Total		32

Según Gamarra, Berrospi, Pujay y Cuevas, (2010, p.59), sostienen que: “El resultado tiene una habilidad del que se puede estudiar las muestras”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Técnica: el recojo de la información fue mediante la encuesta.

Según, Vidal Díaz de Rada, (2001). “La encuesta es un examen sistemático de datos en la que el encuestador hace preguntas a los encuestados de información que desea obtener posteriormente. (Introducción: clarificación conceptual y terminología, p.13).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento. Se utilizó el cuestionario y la escala de Likert para medir las variables clima laboral y la calidad de atención, tendrá como repuestas cerradas: 1. nunca, 2. raras veces, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. siempre. Fue aplicado al total de la población de 32 colaboradores, consta de 30 preguntas; 17 preguntas fueron de la variable clima laboral y 13 preguntas de la variable calidad de atención. Las mismas que fueron hechas en función de los indicadores de cada variable.

El cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir. Gómez, (2006:127-128) refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten precodificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

Al respecto Gómez, (2006:132-133) opina que en la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación, y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones.

Tabla 2.
Resumen de procesamiento de casos.

	N	%
Caso Válido	26	81,3
s Excluido ^a	6	18,8
Total	32	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en N° de elementos estandarizados	N° de elementos estandarizados
,960	,960	30

Fuente: SPSS 24 (2019).

Conforme al estadístico la fiabilidad del alfa de Cronbach, el instrumento que mide las variables clima laboral y calidad de atención de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, es de 0.960. La fiabilidad del instrumento y de los ítems fue muy alto.

La validez. La veracidad a la encuesta la dará los profesionales idóneos en el

área los cuales se mencionan a continuación:

	Validador	Resultado
1)	Dr. Eusebio Salas Tincusi.	Si cumple
2)	Mg. Lidia Carrasco Figueroa	Si cumple
3)	Lic. Melquiades Surco Gamarra.	Si cumple

El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La identificación de las personas que formaran parte de juicios de expertos es una parte crítica en este proceso, frente a lo cual Skjong y Wentworht, (2000). Indica que “el juicio de expertos es el grupo de opiniones que proponen los profesionales con experiencia en el tema, realizado por el consultor de tesis o profesional en la investigación, con el propósito de que las composiciones de interrogantes posean coherencia lógica y sean comprensibles” (p. 199).

Resultado

Dr. Eusebio Salas Tincusi.	Sí cumple
Mg. Lidia Carrasco Figueroa	Sí cumple
Lic. Melquiades Surco Gamarra	Sí cumple

Tabla 4.

Coficiente – relación

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
- 0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Confiabilidad. La confiabilidad del instrumento se midió haciendo uso el alpha de Cronbach.

Para Bernal, (2010). La confiabilidad del cuestionario se refiere a “la consistencia de la aplicación de las calificaciones captadas por los mismos

individuos, cuando se examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios...” (p. 247).

La confiabilidad de la herramienta se efectuó con el estadístico de alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al SPSS 24.

3.7. Métodos de análisis de datos

Las variables fueron analizadas mediante el programa SPSS 24, porcentajes en tablas y figuras representar los datos recogidos usando el método estadístico descriptivo para su ubicación en la escala de medición. Se utilizó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, se dio validez del instrumento.

3.8. Aspectos éticos.

El desarrollo de la investigación se efectuó dentro del marco legal; es decir, las fuentes correspondientes, de tal forma que la validez teórica es correcta, sin alterar datos del autor original. Además, se respetó la propiedad intelectual y el anonimato de los informantes, también se respetaron los resultados del análisis de los datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados.

Tabla 5.

Variable V1: clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	1	3,1	3,1	3,1
	A VECES	16	50,0	50,0	53,1
	CASI SIEMPRE	13	40,6	40,6	93,8
	SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

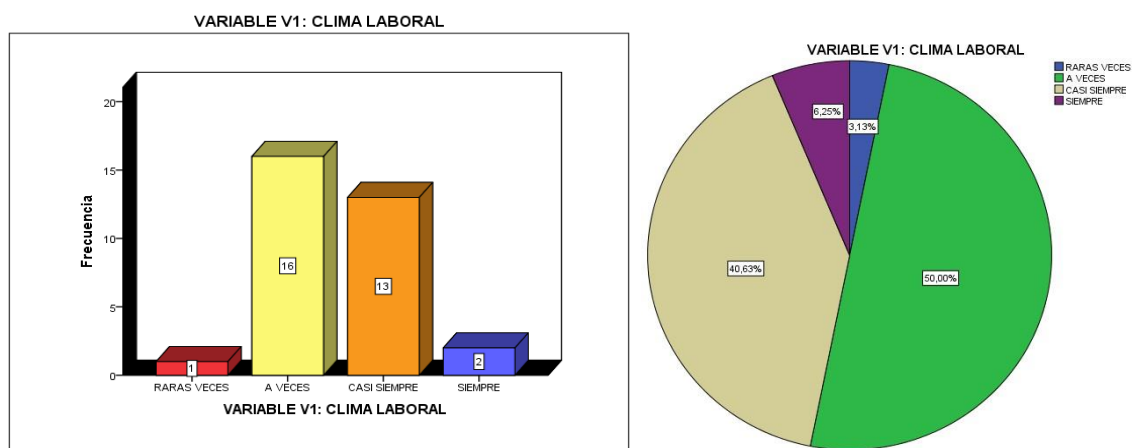


Figura 1. Gráfica de frecuencias y porcentaje de la Variable Clima Laboral

Interpretación: en la tabla 5 y figuras 1, se observa que el 50% que representa a 16 encuestados mencionan que a veces el clima laboral es bueno, de igual forma el 40,6% del total que representa a 13 encuestados opinaron que casi siempre el clima laboral es bueno, asimismo el 6,3% que representa a 2 personas quienes mencionan que siempre el clima laboral es bueno, finalmente sólo el 3,1% que es la minoría opina que raras veces el clima laboral es bueno.

Tabla 6.
Variable V2: calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	1	3,1	3,1	3,1
	A VECES	11	34,4	34,4	37,5
	CASI SIEMPRE	16	50,0	50,0	87,5
	SIEMPRE	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

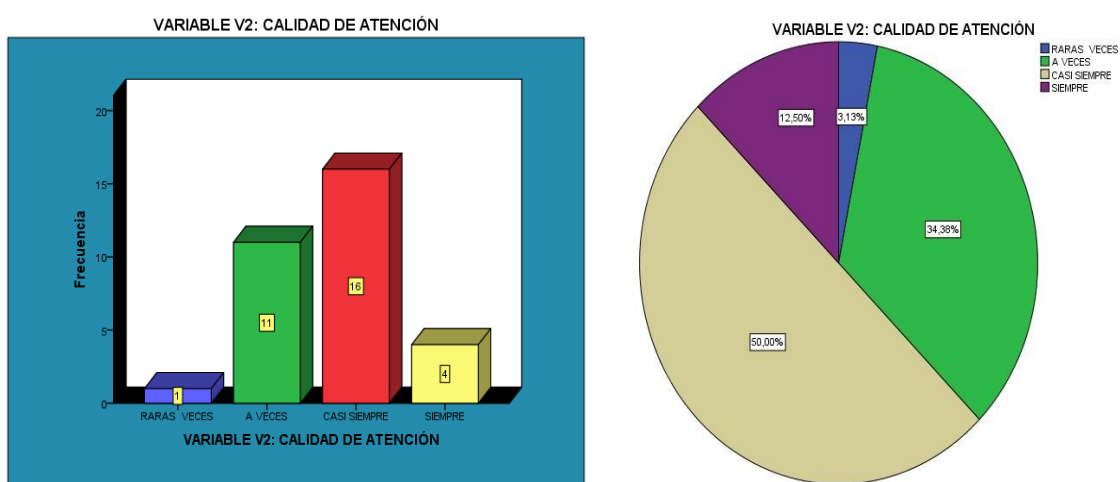


Figura 2. Gráfica de frecuencias y porcentual de la Variable Calidad de Atención.

Interpretación: en la tabla 6 y figura 2 se observa que el 50% que representa a 16 encuestados mencionan que casi siempre la calidad de atención es buena, de igual forma el 34,8% del total que representa a 11 encuestados opinaron que a veces la calidad de atención es buena, asimismo, el 12,5% que representa a 4 personas quienes mencionan que siempre la calidad de atención es buena, finalmente sólo el 3,13% que es la minoría opina que raras veces la calidad de atención es buena.

Tabla 7.
Dimensión: liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	13	40,6	40,6	40,6
	CASI SIEMPRE	17	53,1	53,1	93,8
	SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

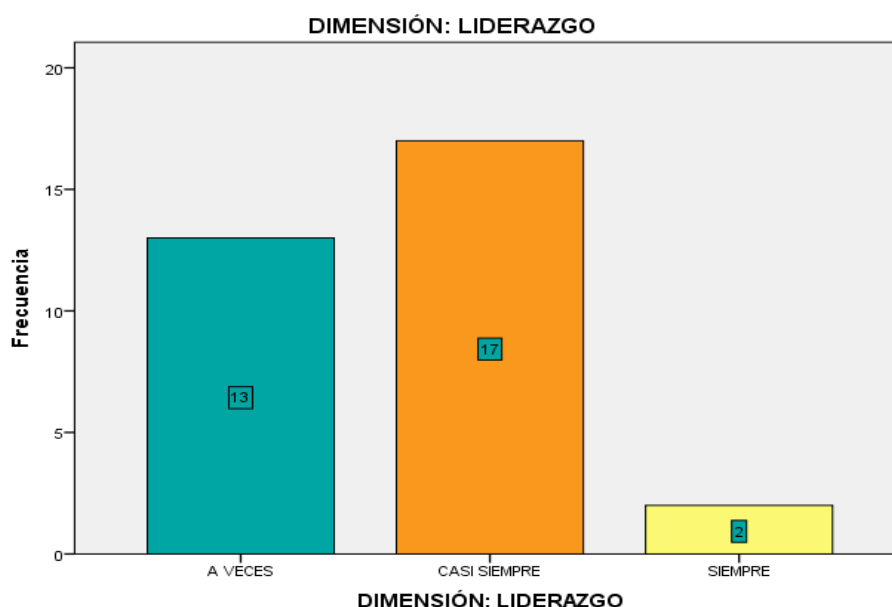


Figura 3. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Liderazgo

Interpretación: en la tabla 7 y figuras 3 se observa que el 53.1% que representa a 17 encuestados mencionan que a casi siempre hay liderazgo en la organización, de igual forma el 40,6% del total que representa a 13 encuestados opinaron que a veces hay liderazgo en la organización, finalmente solo el 6,3% que es la minoría opina que siempre hay liderazgo en la organización.

Tabla 8.
Dimensión: motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	4	12,5	12,5	12,5
	A VECES	16	50,0	50,0	62,5
	CASI SIEMPRE	11	34,4	34,4	96,9
	SIEMPRE	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

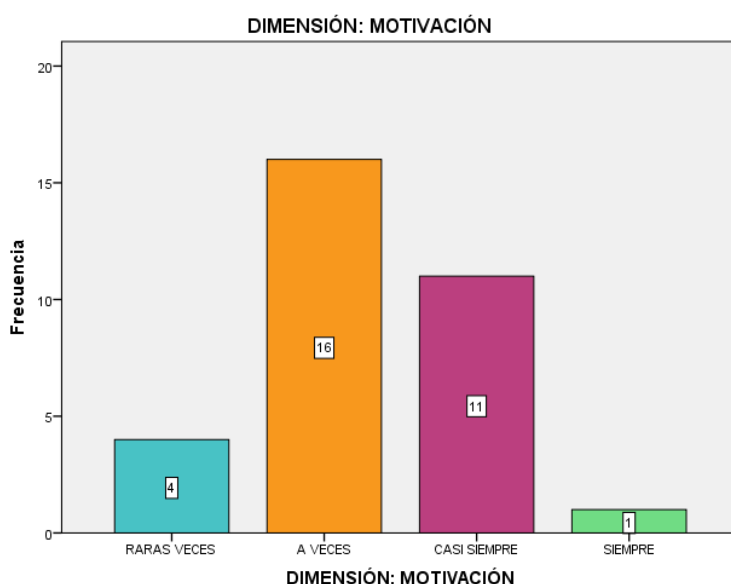


Figura 4. Gráfica de Frecuencias de la Dimensión Motivación

Interpretación: en la tabla 8 y figuras 4 se observa que el 50% que representa a 16 encuestados mencionan que a veces hay motivación en los colaboradores en la organización, de igual forma el 34,4% del total que representa a 11 encuestados opinaron que casi siempre motivan a los colaboradores, asimismo, el 12,5 % que representa a 4 personas quienes mencionan que raras veces motivan a los colaboradores. Finalmente, solo el 3,1 % que es la minoría opina que siempre motivan a los colaboradores

Tabla 9.
Dimensión: participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	2	6,3	6,3	6,3
	A VECES	9	28,1	28,1	34,4
	CASI SIEMPRE	13	40,6	40,6	75,0
	SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

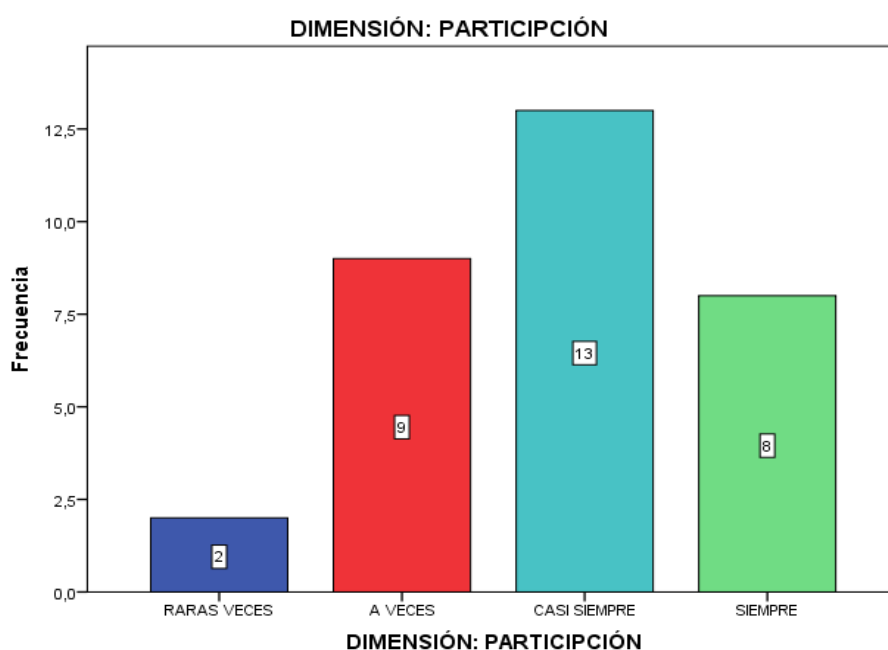


Figura 5. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Participación

Interpretación: en la tabla 9 y figura 5 se observa que el 40,6 % que representa a 13 encuestados mencionan que casi siempre participan en la organización, de igual forma el 28,1% del total que representa a 9 encuestados opinaron que a veces participan en la organización, asimismo, el 25% que representa a 8 personas quienes mencionan que siempre participan en la organización. Finalmente, sólo el 6,3 % que es la minoría opina que raras veces participa en la organización.

Tabla 10.
Dimensión: comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	6	18,8	18,8	18,8
	A VECES	12	37,5	37,5	56,3
	CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	93,8
	SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

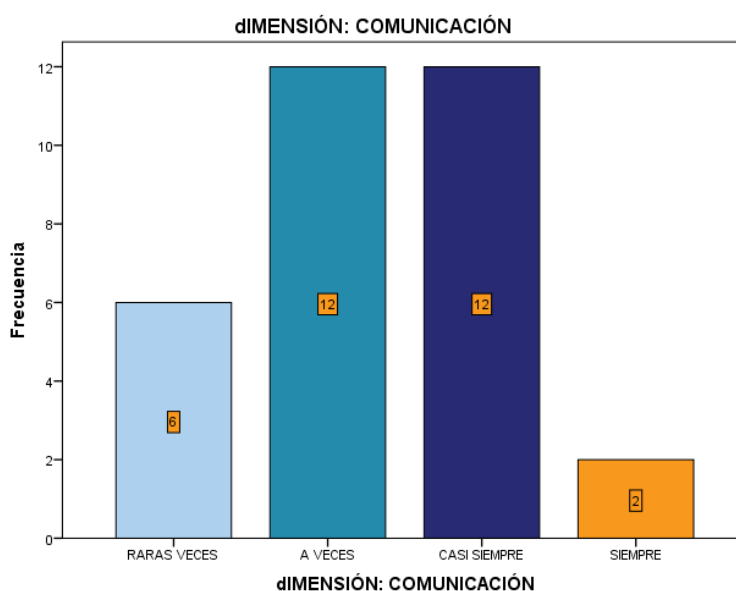


Figura 6. Grafica de frecuencias de la Dimensión Comunicación

Interpretación: en la tabla 10 y figura 6 se observa que el 37,5 % que representa a 12 encuestados mencionan que casi siempre hay buena comunicación entre los colaboradores de la organización, de igual forma el 37,5 % del total que representa al 12 encuestados opinaron que a veces hay buena comunicación entre los colaboradores, asimismo, el 18,8 % que representa a 6 personas quienes mencionan que raras veces hay buena comunicación hay comunicación entre los colaboradores. Finalmente, solo el 6,3 % que es la minoría opina que siempre hay comunicación entre los colaboradores.

Tabla 11.
Dimensión: responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	15	46,9	46,9	46,9
CASI SIEMPRE	14	43,8	43,8	90,6
SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

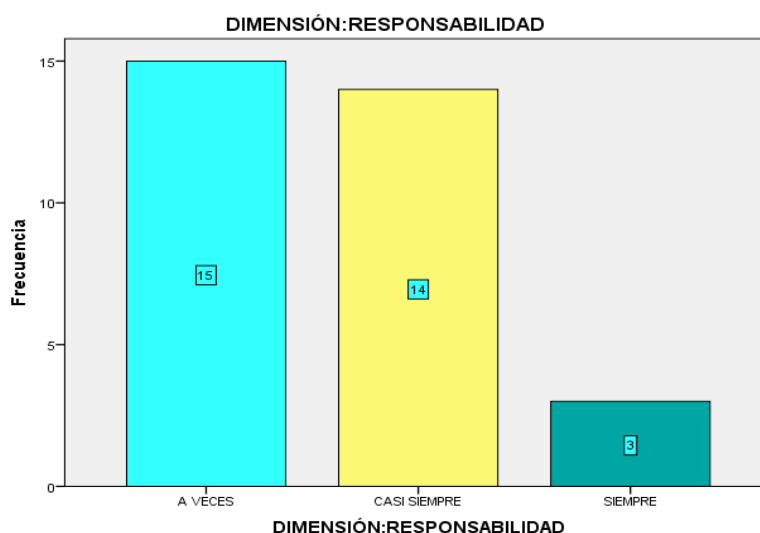


Figura 7. Grafica de frecuencias de la Dimensión Responsabilidad

Interpretación: en la tabla 11 y figura 7 se observa que el 46,9 % que representa a 15 encuestados mencionan que a veces son responsables, de igual forma el 43,8 % del total que representa al 14 encuestados opinaron que casi siempre son responsables, asimismo, el 9,4% que representa a 3 personas quienes mencionan que siempre son responsables.

Tabla 12.
Dimensión – relaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	3	9,4	9,4	9,4
	A VECES	12	37,5	37,5	46,9
	CASI SIEMPRE	13	40,6	40,6	87,5
	SIEMPRE	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

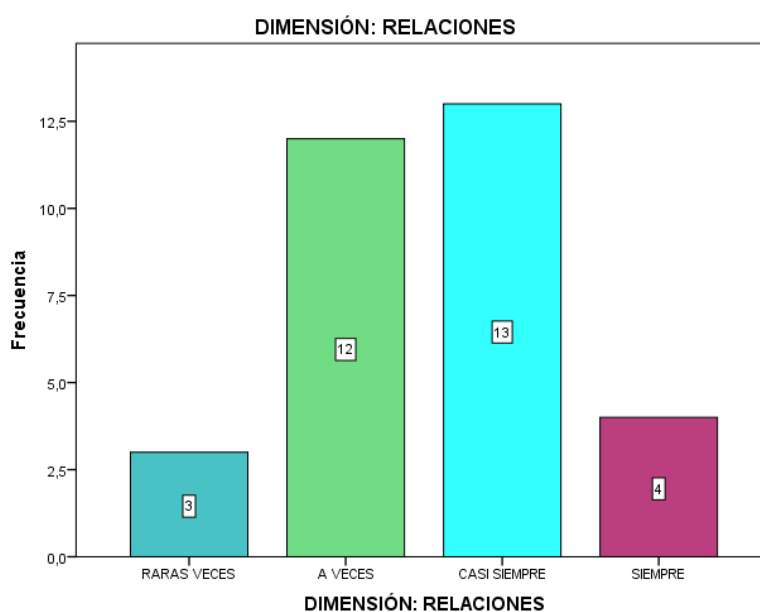


Figura 8. Gráfica de frecuencias de la Dimensión Relaciones

Interpretación: en la tabla 12 y figura 8 se observa que el 40,6 % que representa a 13 encuestados mencionan que casi siempre se relacionan con sus compañeros de trabajo, de igual forma el 37,5 % del total que representa al 12 encuestados opinaron que a veces se relacionan con sus compañeros de trabajo, asimismo, el 12,5% que representa a 4 personas quienes mencionan que siempre se relacionan con sus compañeros de trabajo. Finalmente, solo el 9,4 % que es la minoría opina que raras veces se relacionan con sus compañeros de trabajo.

Tabla 13.
Dimensión: Identidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	53,1	53,1	53,1
	CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	78,1
	SIEMPRE	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

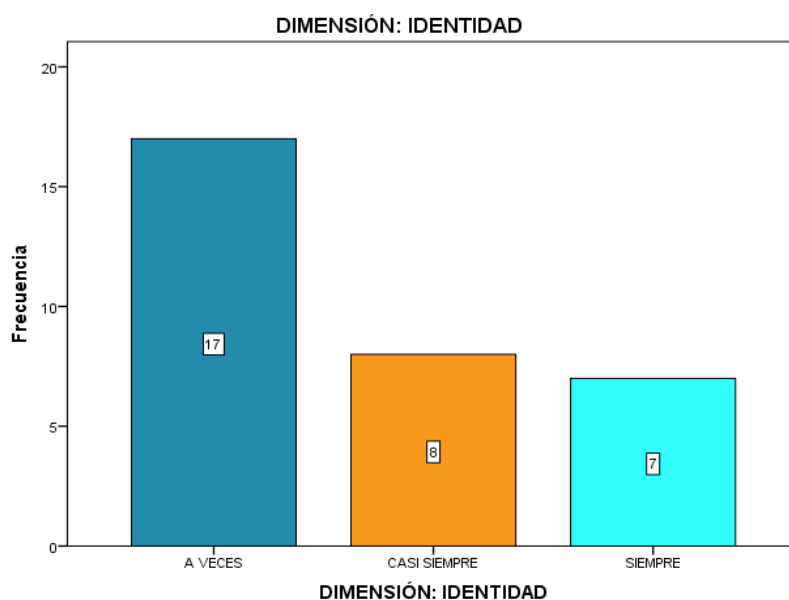


Figura 9. Grafica de frecuencias de la Dimensión Identidad

Interpretación: en la tabla 13 y figura 9 se observa que el 53,1 % que representa a 17 encuestados mencionan que a veces se identifican con la institución, de igual forma el 25% del total que representa a 8 encuestados opinaron que casi siempre se identifican con la institución, asimismo, el 21,9 % que representa a 7 personas quienes mencionan que siempre se identifican con la institución.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

El presente trabajo de investigación tiene a las variables que son cualitativas ordinales, con escala de medición ordinal; se consideró utilizar el estadístico de prueba de rho de Spearman, lo que ha permitido realizar la prueba estadística de las hipótesis planteadas en la investigación.

Según Hernández et al. (2014).

Da a conocer que el coeficiente rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel no paramétrico de medición ordinal, de tal modo que los sujetos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Este coeficiente fue utilizado para relacionar estadísticamente datos ordinales, por aquellos investigadores que las consideran a datos ordinales. Además, sus coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+ 1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. (p.323).

Tabla 14.
Rango de interpretación de correlación

Valor de Rs	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a - 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 323)

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

Ho: **No** existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

Condición

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza la Ho. Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta la Ho.

Tabla 15.

Correlaciones entre clima laboral y calidad de atención

			CLIMA LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,742**
		N	31	31
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,742**	1,000
		N	31	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: en la tabla 15 se tiene que el coeficiente rho de Spearman es 0,742 es una correlación positiva muy fuerte según el cuadro de rangos de correlaciones 01 de Hernández, esto implica decir que ambas variables son directamente proporcionales. Además, la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; nivel de aceptación 95%; Z=1,96) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta la validez como verdadera de la hipótesis alterna H1 según la regla de decisiones planteada líneas arriba.

En conclusión: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas 1.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad Personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

Ho: **No** existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

Condición

Significancia $T = 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$.

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza la Ho. Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta la Ho.

Tabla 16.

Correlaciones entre clima laboral y calidad de responsabilidad

			CLIMA LABORAL	CALIDAD DE RESPONSABILIDAD
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	CALIDAD DE RESPONSABILIDAD	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: en la tabla 16 se tiene el coeficiente ρ_0 de Spearman es 0,655 es una correlación positiva moderada según el cuadro de rangos de correlaciones 01 de Hernández, esto implica decir que ambas variables son directamente proporcionales. Además, la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; nivel de aceptación 95%; $Z = 1,96$) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H_0 y se acepta la validez como verdadera de la hipótesis alterna H_1 según la regla de decisiones planteada líneas arriba.

En conclusión: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de

responsabilidad.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.

Condición

Significancia $T = 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza la Ho. Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta la Ho.

Tabla 17.

Correlaciones entre clima laboral y calidad de relaciones

			CLIMA LABORAL	CALIDAD DE RELACIONES
Rho de	CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,607**
Spearman	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	CALIDAD	Coefficiente de correlación	,607**	1,000
	RELACIONES	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En Tabla 17 se tiene el Coeficiente Rh0 de Spearman es 0,607 es una correlación positiva moderada según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales. Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z = 1,96$) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta la validez como verdadera de la hipótesis alterna H1 según la Regla de decisiones planteada líneas arriba.

En conclusión: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de

Relación del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019

Condición

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza la Ho. Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta la Ho.

Tabla 18.

Correlaciones entre clima laboral e identidad

			CLIMA	IDENTIDAD
			LABORAL	
Rho de	CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
Spearmán	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	IDENTIDAD	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: en la tabla 17 se observa que el coeficiente rho de Spearman es 0,835 es una correlación positiva muy fuerte según el cuadro de rangos de correlaciones 01 de Hernández, lo que involucra que ambas variables son directamente proporcionales. Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; nivel de aceptación 95%; Z=1,96) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta la validez como verdadera de la hipótesis alterna H1 según la regla de decisiones planteada líneas arriba.

En conclusión: existe relación significativa entre el clima laboral y la

identidad del personal de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, 2019

V. DISCUSIÓN

Análisis de discusión de resultados

5.1. Discusión por objetivo.

Considerando al antecedente:

Checcllo, A. (2018). “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales”, Ica. (Tesis de pregrado) Universidad Alas Peruanas, tesis que tuvo como objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y calidad en la atención por el personal de enfermería de dos hospitales de Ica. El mismo que discrepa con el objetivo de este trabajo que es determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, 2019.

Asimismo, comparado con el objetivo de este trabajo con el objetivo del autor: Sotelo, J. y Figueroa, E. “Revista Iberoamericana para el desarrollo educativo ISSN 2007-7467” El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, Universidad Juárez del Estado de Durango, México. Objetivo general; fue analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio utilizando un modelo de regresión lineal., el mismo que se asemeja con el objetivo de este trabajo.

5.2. Discusión por metodología.

El trabajo de la investigación de Checcllo, A. (2018). “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica”. Metodología el tipo de investigación correlacional comparativo, y se alcanzó la finalidad de este trabajo, en cuanto a la población: Se trabajó con una población de estudio de muestra poblacional de 134 enfermeros de distintas especialidades.

Asimismo, comparado con la metodología del presente trabajo con el autor: Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). “Revista Iberoamericana para el desarrollo educativo ISSN 2007-7467” La investigación de tesis es no experimental, el cual concuerda con nuestro trabajo, no se tiene el enfoque, ni diseño de investigación

por lo que no hay comparación con nuestro trabajo. El tesista tuvo como población de estudio al total los participantes, compuesta por 28 docentes y 24 administrativos.

5.3. Discusión por resultado

Los resultados de este trabajo son:

De la tabla 15 se tiene que el coeficiente rho de Spearman es 0,742 es una correlación positiva muy fuerte según el cuadro de rangos de correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección. Además, la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; nivel de aceptación 95%; $Z=1,96$) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H_0 y se acepta la validez como verdadera de la hipótesis alterna H_1 según la regla de decisiones planteada líneas arriba. En conclusión: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, 2019. Esto significa en otras palabras el cumplimiento de la hipótesis planteada.

Asimismo, el antecedente de Checcllo, A. (2018). Existe una correlación de -0.866 significativa entre el estrés laboral y la calidad de la atención brindada en el personal de enfermería de dos hospitales Ica.

De la misma manera, al hacer comparación con la investigación de Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). Revista Iberoamericana para el desarrollo educativo ISSN 2007-7467 en la tabla 7 se obtuvo la ecuación de regresión, se verificaron los parámetros $b_0 = -0.060$ y $b_1=1.036$, y construimos la ecuación: $y = -0.060 + 1.036x$ lo que significa que la fórmula anteriormente mencionada se inclina en una pendiente positiva en la representación gráfica demostrando que el clima organizacional es un factor que influye directamente en la calidad en el servicio de la institución objeto de estudio.

5.4. Discusión por conclusiones:

Se cumplió el objetivo general de este trabajo que fue: determinar el clima laboral y la calidad de atención en la Caja Arequipa, agencia Puerto Maldonado, 2019 con referencia al trabajo el clima laboral y la calidad de atención en la Caja

Arequipa, agencia Puerto Maldonado, 2019.

Checcllo, A. (2018). Concluye que en el “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales”; existe una correlación - 0.866 significativa entre el estrés laboral y la calidad de la atención brindada en el personal de enfermería de dos hospitales Ica, siendo así que a mayor estrés hay menor calidad de atención.

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). “Revista Iberoamericana para el desarrollo Educativo ISSN 2007-7467”; Se concluye que existe una alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable de calidad en el servicio ya que de acuerdo a los resultados se puede discernir que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó el cumplimiento del objetivo general, es decir: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019, para lo cual el nivel de significancia es de 0,05; con de Nivel de aceptación: 95%; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, los resultados estadísticos nos demuestran que el 50% de los encuestados que a veces hay un buen clima laboral.
- Segunda.** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó el cumplimiento del objetivo específico 1, es decir: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019, para lo cual el nivel de significancia es de 0,05; con de nivel de aceptación: 95%; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, los resultados estadísticos nos demuestran que el 46% de los encuestados dicen que a veces son responsables.
- Tercera.** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó el cumplimiento del objetivo general, es decir: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019, para lo cual el nivel de significancia es de 0,05; con de nivel de aceptación: 95%; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, los resultados estadísticos nos demuestran que el 40,6% de los encuestados que casi siempre hay una buena calidad de relaciones.
- Cuarta.** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó el cumplimiento del objetivo general, es decir: existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de identidad del

personal de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2019, para lo cual el nivel de significancia es de 0,05; con de nivel de aceptación: 95%; Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, los resultados estadísticos nos demuestran que el 53,1% de los encuestados que casi siempre hay una buena calidad de identidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe zonal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado, lo siguiente:

- Primera.** Fomentar un buen clima laboral entre los colaboradores, aplicando estrategias innovadoras, como: establecer un calendario de reuniones entre colaboradores y los líderes de equipo, crear un ambiente amigable e inclusivo, organizar actividades sociales, en las que participen todos los colaboradores (almuerzos de confraternidad, celebración de cumpleaños) dado que ayuda a mantener una relación de respeto y confianza entre colaboradores y líderes de equipo. Además, realizar convenios con diversas universidades de post y pre grado, financiar hasta en un 50% el costo de las capacitaciones, cursos, seminarios, diplomados y/o especializaciones en calidad de atención al usuario y actividades formativas, para los colaboradores más destacados.
- Segunda.** Se recomienda realizar reuniones semanales con el personal de las diferentes áreas, para motivar la responsabilidad que deben asumir sobre el trabajo encomendado, en vista que la opinión de los colaboradores es desfavorable, es decir; buscar la fidelización a la empresa. Para la implementación de esta recomendación se deben tener en cuenta las opiniones de sus colaboradores para saber con exactitud qué es lo que les hace falta para cumplir con su labor en forma eficiente.
- Tercera.** Establecer buenos vínculos entre los colaboradores para mejorar las relaciones laborales, esto genera más confianza y un ambiente de cordialidad. Tener confía en los colaboradores, ser flexivo y fomentar la retroalimentación.
- Cuarta.** Buscar la forma para que el personal se identifique con su labor encomendada y repartir un manual ligero con las metas de la organización. Así mismo, el área de recursos humanos debe realizar

las capacitaciones y talleres sobre temas de crecimiento personal y profesional programadas, también se debe implementar el reconocimiento por cumplimiento de metas, de esta forma los colaboradores se sentirán identificados con la organización. Finalmente se recomienda elaborar un manual de identidad que genere identificación, fidelice a los colaboradores y a sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcocer, A. (2016). Análisis del clima laboral en la zona de Colima, de la comisión federal de electricidad, (tesis de Maestría) Universidad de Colima-Colombia
- Alivid, et.al., (2017). Juicio de expertos www.humanas.unal.edu.co › files › Artículo3Juiciodeexpertos_27-36
- Álvarez, S. (Lima 2001) La cultura organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología, tesis para optar el grado de Académico de magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. EAP. De Comunicación Social.
- Carmona Lavado, A. (2011). La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción en el Trabajo Universidad Pablo de Olavide de Sevilla Leal Millán, A. Universidad de Sevilla
- Carrasco Días S. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Checcllo, A. (2018). Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica. Universidad Alas Peruanas.
- Cortez Jimenez Nelsy Marien (Veracruz 2009), Tesis Diagnostico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachon, para obtener el grado de Maestra en salud en la universidad de Veracruz.
- Cusipuma, E. (2018). Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en surquillo, (tesis de Pregrado), Universidad Privada Telesup- Lima.
- Díaz de Rada, V. (2001). Introducción: clarificación conceptual y terminología, (p.13) Dorta, A. (13-01-13) Un espacio para el aprendizaje, Centro del aprendizaje.
- García, N. (2015). Relación del clima organizacional satisfacción laboral en em empleados de una institución pública México.

- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. & Baptista Lucio P. (2010). Metodología de la investigación. México: Americana Editores, S.A. de C.V.
- <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/> tomado el 09-10-2019.
- Huarancca, M. (2018). Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho. (Tesis de maestría) Escuela de Post grado Cesar Vallejo.
- Llaneza, J. (2009). Revista prensa médica latinoamericana (2012) Uruguay.
- Merino, J. (Madrid 1999), tesis La calidad de servicio bancario entre la fidelidad y la ruptura, para la obtención del grado de doctor en ciencias económicas y empresariales en la universidad Complutense de Madrid.
- Peláez, O. (Lima, 2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Postgrado.
- Pereira, C. (Quetzaltenango 2014), Clima laboral y servicio al cliente, tesis realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango, para obtener el título de Psicóloga Industrial en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.
- Pérez, J. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el senati Chimbote, tesis para obtener el doctorado en gestión y ciencias de la educación.
- Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio, 1ra edición (pág.11).
- Pino, R. (2013). Metodología de la investigación. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Quintero, Africano y Farías, (2008). El Clima organizacional y su desempeño

laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago, Universidad de Zulia. Venezuela

Quiroz, M. (2017). Clima laboral y bienestar psicológico en docentes de una institución educativa nacional (Tesis de Pregrado) Universidad señor de Sipan Pimentel Recuperado de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>.

Recuperado de Revista prensa medica latinoamericana (2012) Uruguay. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545416007.pdf>.

Roldan, L. (Lima 2010) Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños, Tesis para obtener el grado de Magister en administración estratégica de empresas otorgada por la pontifica universidad católica del Perú.

Sánchez, E. (2014). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del docente de la facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Callao, 2014.

Sánchez, K. (Tarapoto 2010), Tesis Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010, para el grado académico de Magister en salud publica en la Universidad Nacional de Tarapoto.

Semper Gonzales, A. (2016). “Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas 2016, (convención internacional de salud) Cuba.

Sotelo, J. y Figueroa, E. Revista Iberoamericana para el desarrollo Educativo ISSN 2007-7467 El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, Universidad Juárez del Estado de Durango, México.

Tannenbaum, R. y Davis, S.A. (1969). “Values, man and organizations”. Industrial Management Review, 10, 67-83.

Vargas, Z. (2009) Revista Educación 33 Investigación aplicada: una forma de

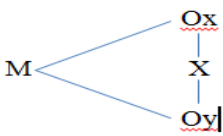
conocer Las realidades con evidencia científica.

Vela, R. (Trujillo 2014), Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo – 2014. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. www.scielo.org.mx/.../v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES /DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?</p> <p>Específicos: ¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?</p> <p>¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?</p> <p>¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de la identidad de personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019?</p>	<p>General: Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.</p> <p>Específicos: Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.</p> <p>Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019</p> <p>Determinar si existe relación entre el clima laboral y la calidad de la identidad de personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019</p>	<p>General: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.</p> <p>Específicos: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de responsabilidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y la calidad de relaciones del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019.</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y la identidad del personal de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado 2019</p>	<p>Variable 1 CLIMA LABORAL</p> <p>DIMENSIONES: Liderazgo Motivación Participación Comunicación</p> <p>Variable 2 CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>DIMENSIONES: Responsabilidad Relaciones Identidad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental transversal.</p>  <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: Está constituida por 32 colaboradores en las áreas de: Negocios (Analistas, Administrador y Jefe Zonal), Operaciones (ventanilla) y Área de Cobranza, contratados a plazo fijo.</p> <p>Muestra: Está constituida por 32 colaboradores contratados a plazo fijo.</p> <p>TÉCNICA : Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS: Cuestionario de escalamiento de Likert.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
Variables	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS		Instrumento	Escala de medición
			Ubicación de ítems en cuestionario	Número de ítems por indicador		
(V:1)	Liderazgo	Dirección	1, 2	2	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
		Estímulo a la Excelencia	3	1		
		Estímulo al trabajo en equipo	4	1		
		Solución de conflictos	5	1		
	Motivación	Realización Personal	6	1		
		Reconocimiento a la aportación	7	1		
		Responsabilidad	8	1		
		Adecuación a las condiciones de trabajo	9	1		
	Participación	Compromiso con la Productividad	10	1		
		Compatibilización de interés	11	1		
		Intercambio de la información	12	1		
		Involucrarse en el cambio	13	1		
	comunicación	Estímulo al desarrollo Organizacional	14	1		
		Aporte a la cultura organizacional	15	1		
		Proceso de retroalimentación	16	1		
		Estilos de comunicación	17	1		
	(V:2)	Responsabilidad	Cantidad de trabajo	18		
Calidad de trabajo			19	1		
Relevancia de la tarea			20	1		
autonomía			21	1		
Relaciones		Entre compañeros de trabajo	22	1		
		Relación entre compañeros	23	1		
		Relación entre jefe inmediato	24	1		
		Participación en la planificación	25	1		
Identidad		Asistencia y puntualidad	26	1		
		Iniciativa	27	1		
	Habilidad para trabajar en equipo	28	1			
	participación	29,30	2			
		30				

Anexo 3. Instrumentos

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una (X) la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción en el Trabajo responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	RARA S VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La organización cuenta con líderes comprometidos.					
2	Hay un líder en la organización que impulsa las actividades del personal.					
3	La organización estimula cuando realiza trabajos de excelencia.					
4	La organización promueve el trabajo en Equipo.					
5	La organización cuenta con mecanismos adecuados para solucionar los conflictos internos.					
6	La organización vela por la realización personal de sus colaboradores.					
7	La organización motiva y reconoce por el aporte laboral que se realiza.					
8	Premian a los trabajadores y se le reconoce la responsabilidad como un valor importante.					
9	Se promueve la capacitación de manera constante para los colaboradores de la organización.					
10	Creer que tu organización es un centro de alta productividad.					
11	Todo el personal está comprometido con el cumplimiento de las metas.					
12	Se promueve la producción de información a través de mecanismos adecuados.					
13	Todos los colaboradores de la organización están involucrados en aras de lograr las metas.					
14	La organización promueve y estimula de manera constante el desarrollo organizacional.					
15	Todos los colaboradores aportan para fortalecer la cultura organizacional en la Institución.					
16	Existe constante retroalimentación a nivel de gestión institucional					
17	Se utiliza una comunicación asertiva en todas las áreas de la organización.					

ÍTEM	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
18	La cantidad de trabajo que le es asignada es la más indicada.					
19	Su jefe le pide que efectúe una labor eficiente y de calidad.					
20	Le dan importancia a las tareas que efectúa					
21	Le dan la suficiente autonomía para cumplir con las tareas asignadas.					
22	Las relaciones en su organización a nivel del personal son las más adecuadas.					
23	Se relaciona adecuadamente con sus compañeros.					
24	Se relaciona adecuadamente con su jefe inmediato.					
25	Participa en planificación a nivel de oficina.					
26	La Institución y tu jefe te premian por asistir puntualmente					
27	Tiene iniciativas para mejorar su área de trabajo.					
28	Considera que la institución aprovecha sus habilidades de trabajo en equipo.					
29	Se identifica con su institución participando en actividades internas					
30	Participa activamente en actividades institucionales que muestren externamente a su Institución					

Anexo 4. Validación de instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una (X) la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	RARAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La organización cuenta con líderes comprometidos.			X		
2	Hay un líder en la organización que impulsa las actividades del personal.			X		
3	La organización estimula cuando realiza trabajos de excelencia.			X		
4	La organización promueve el trabajo en Equipo.			X		
5	La organización cuenta con mecanismos adecuados para solucionar los conflictos internos.				X	
6	La organización vela por la realización personal de sus colaboradores.			X		
7	La organización motiva y reconoce por el aporte laboral que se realiza.				X	
8	Premian a los trabajadores y se le reconoce la responsabilidad como un valor importante.				X	
9	Se promueve la capacitación de manera constante para los colaboradores de la organización.			X		
10	Creer que tu organización es un centro de alta productividad.			X		
11	Todo el personal está comprometido con el cumplimiento de las metas.				X	
12	Se promueve la producción de información a través de mecanismos adecuados.				X	
13	Todos los colaboradores de la organización están involucrados en aras de lograr las metas.				X	
14	La organización promueve y estimula de manera constante el desarrollo organizacional.				X	
15	Todos los colaboradores aportan para fortalecer la cultura organizacional en la Institución.				X	
16	Existe constante retroalimentación a nivel de gestión institucional			X		
17	Se utiliza una comunicación asertiva en todas las áreas de la organización.			X		



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES.

Título del trabajo de investigación:

"Clima Laboral y Calidad de Atención del Personal de la caja Arequipa
agencia Puerto Maldonado – 2019"

II. DATOS DEL EXPERTO.

Nombres y apellidos:

Eusebio Salas Tincusi

Lugar y fecha: Puerto Maldonado 27 de febrero 2019

III. OBSERVACION EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

Ninguna

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicado corresponde a los ítems y dimensiones).

Tiene coherencia con las dimensiones.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Es el adecuado

IV. APORTE Y SUGERENCIA:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Sello y firma

Dr. Eusebio Salas Tincusi
DNI. 23974870



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES.

Titulo del trabajo de investigación:

"Clima Laboral y Calidad de Atención del Personal de la caja Arequipa
agencia Puerto Maldonado – 2019"

II. DATOS DEL EXPERTO.

Nombres y apellidos:

LIDIA CARRASCO FIGUEROA

Lugar y fecha: PUERTO MALDONADO 01 MARZO 2019

III. OBSERVACION EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

Adecuada Ortografía y Coherente

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicado corresponde a los
items y dimensiones).

Coherencia de los items con las dimensiones

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los items)

Tiene Profundidad los items

IV. APOORTE Y SUGERENCIA:

Ninguna sugerencia

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y firma

Dr. Mg. Lidia Carrasco Figueroa
DNI. 23762068



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES.

Título del trabajo de investigación

"Clima Laboral y Calidad de Atención del Personal de la caja Arequipa
 agencia Puerto Maldonado – 2019"

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61- 80 %	Excelente 81 - 100 %
FORMA	1.- REDACCION	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5.- SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6.- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de los variables de investigación.				X	
ESTRUCTURA	7.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8.- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos, científicos de la investigación.				X	
	9.- COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10.- METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

78%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Lidia Carrero

Sello y firma

Dr. Mg. Lidia Carrero Figueroa
 DNI... 23.963.060.....



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES.

Título del trabajo de investigación:

"Clima Laboral y Calidad de Atención del Personal de la caja Arequipa
agencia Puerto Maldonado – 2019"

II. DATOS DEL EXPERTO.

Nombres y apellidos:

MELQUIADES SURCO GAMARRA

Lugar y fecha: PUERTO MALDONADO 11/03/2019

III. OBSERVACION EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

CUMPLE ADECUADAMENTE

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicado corresponde a los
items y dimensiones).

CUMPLE ADECUADAMENTE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los items)

CUMPLE ADECUADAMENTE

IV. APOORTE Y SUGERENCIA:

.....
.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y firma

Dr. Lic. Melquiades Surco Gamarra
DNI 42387920



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES.

Título del trabajo de investigación

“Clima Laboral y Calidad de Atención del Personal de la caja Arequipa
 agencia Puerto Maldonado – 2019”

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61- 80 %	Excelente 81 - 100 %
FORMA	1.- REDACCION	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.- SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y profundidad.				Y	
	6.- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de los variables de investigación.				Y	
ESTRUCTURA	7.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				Y	
	8.- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos, científicos de la investigación.				Y	
	9.- COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables.				Y	
	10.- METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				Y	

82%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y firma

Dr... Lic... Melquiades Suro Gamero
 DNI... 4887920

Anexo 5. Matriz de datos

BASE DE DATOS																																
PREGUNTA:																																
ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	5	5		5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	
2	3	2	3	2	3	1	2	3	3		4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	3		
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4		
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	1	2	5	2	4	1	5	2	4	4	
7	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3		
8	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3		4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3		
9	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3		3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3		2	3	2	3	2	3		
10	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3		
11	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4		3	4	4		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	
16	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5		
20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	
22	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
24	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3
27	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	
29	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	
30	3	3	2	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2	4	3	3	
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	

Anexo 6. Propuesta de valor

**“LA CAJA AREQUIPA TE OFRECE CALIDAD EN SUS SERVICIOS
PORQUE TRABAJAMOS EN ARMONÍA PENSANDO EN TU BIENESTAR
FAMILIAR”**

**“PORQUE PENSAMOS EN TU FELICIDAD Y BIENESTAR FAMILIAR, EN TU
CAJA AREQUIPA TRABAJAMOS EN ARMONÍA PARA DARTE CALIDAD
EN EL SERVICIO QUE RECIBES”**