



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios  
en Mibanco, agencia Huaraz, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR:**

Muñoz Carrillo, Yimy (ORCID: 0000-0003-0648-6200)

**ASESORA:**

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (ORCID: 0000-0002-6970-2778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Demetrio y Zenobia mis padres

A Deanny mi esposa

A Alanys y Alba mis hijas

### **Agradecimiento**

A mi asesora por el tiempo dedicado a la presente investigación.

A la universidad por implementar los estudios post grado en estos tiempos de Covid 19.

A los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz, por responder los cuestionarios.

A los jurados por sus recomendaciones y sugerencias que serán de mucha ayuda en la presente investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de Análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	46

## Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de expertos .....	23
Tabla 2 Resultados descriptivos nivel clima laboral.....	25
Tabla 3 Resultados descriptivo nivel calidad de servicio.....	26
Tabla 4 Prueba de correlación de clima laboral y calidad de servicio.....	27
Tabla 5 Prueba de correlación de trato interpersonal y calidad de servicio.....	27
Tabla 6 Prueba de correlación de sentido de pertenencia y calidad de servicio...	28
Tabla 7 Prueba de correlación de retribución y calidad de servicio.....	29
Tabla 8 Prueba de correlación de estabilidad laboral y calidad de servicio.....	30
Tabla 9 Prueba de correlación de trabajo en equipo y calidad de servicio.....	30

## Índice de Figuras

Figura 1 Diseño no experimental.....	18
--------------------------------------	----

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en los asesores de negocios de Mibanco agencia Huaraz. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformado por 27 asesores. Para la recolección de datos se utilizó el método de las encuestas de manera presencial. En los resultados estadísticos; respecto al clima laboral, se encontraron que el 48.10% indican que el nivel es eficiente, el 40.70% es regular y el 11.10% es ineficiente, en la variable calidad de servicio, el 59.30% tiene calificación de regular, el 37% de eficiente y un 3.70% es ineficiente. Se encontró una relación altamente significativa entre clima laboral y calidad de servicio (Pearson = 0,755 y  $p=0,000$ ), en las dimensiones se encontraron correlaciones altamente significativas, siendo el más alto, en trato interpersonal con calidad de servicio (Pearson = 0,736 y  $p = 0,000$ ) y el más bajo en trabajo en equipo con calidad de servicio (Pearson = 0,636 y  $p=0,000$ ). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y sus dimensiones con la calidad de servicio.

**Palabras Clave:** Clima laboral, calidad de servicio, correlación.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the quality of service in the business advisers of Mibanco agency Huaraz. The research is applied type, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, descriptive correlational level; the sample consisted of 27 advisers. For data collection, the face-to-face survey method was used. In the statistical part on work environment, it was found that 48.10% indicate that the level is efficient, 40.70% is regular and 11.10% is inefficient, in quality of service 59.30% have a qualification of regular, 37% of efficient and 3.70% is inefficient. A highly significant relationship was found between work environment and quality of service (Pearson = .755 and  $p = .000$ ), in the dimensions highly significant correlations were found, the highest being in interpersonal treatment with quality of service (Pearson = .736 and  $p = .000$ ) and the lowest in teamwork with quality of service (Pearson = .636 and  $p = .000$ ). It is concluded that there is a highly significant relationship between the work environment and its dimensions with the quality of service.

**Keywords:** Work environment, quality of service, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

La OIT (Organización Mundial del Trabajo) hace un estudio en México e indica que la calidad y cantidad de los empleos pueden ser empeoradas por la actual crisis que estamos viviendo, el total de empleos que puede afectarse es 24 millones lo que representa en 44% de los empleos formales en dicho País, conviene llamar a unanimidad a todo el mundo a trabajar frente a esta crisis de salud y formular nuevas directrices sobre la mejor forma de trabajar un futuro para las personas, las economías y los mercados están cambiando drásticamente por la crisis que estamos viviendo, es importante considerar un dialogo social y replantear el aspecto de la economía. (Feix, 2021)

Great Place to Work (GPTW) se encarga de realizar un ranking de las mejores empresas peruanas y también de Latinoamérica, en el año 2020 se encuentran en el ranking top: Marriot Perú, Hilton, Scotiabank. También se realiza un ranking de las empresas top para trabajar en América Latina como son: DHL Express, 3M y Direct and SKY todas ellas se caracterizan por tener un excelente clima laboral, se concluye que las industrias financieras tienen una baja calificación de clima laboral. (Gubbins, 2020)

La SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) siempre se ha preocupado por ofrecer la mejor orientación al usuario del sistema financiero, de seguros y sistema privado de pensiones y también al público se observa que los clientes están satisfechos en el año 2018 en un 95% sobre el proceso y resultado de la atención, pero en el año 2016 se obtuvo un 82% se define que tuvo un importante crecimiento en cuanto a satisfacción del usuario. (SBS, 2019)

Un tema álgido hoy en día es el clima laboral en tiempos de pandemia, este reto es para todas las empresas a nivel mundial, la empresa Mandomedia especialista en clima laboral realiza un estudio en Latinoamérica a 650 profesionales; el 55% de los encuestados señaló que existía un buen clima laboral inclusive durante la pandemia; mientras que un 23% indica que se volvió rígido y sobre todo hubo problemas de comunicación sobre todo de manera presencial, hace connotar que el clima laboral debe ser estudiado y dirigido por profesionales y sugiere que las empresas hoy en día deben fomentar dentro de su política general

revisar el clima laboral de manera obligatoria. (Mandomedio, 2021)

En el año 2020, el clima laboral de Mibanco obtuvo un puntaje de 84% siendo muy superior e muchas empresas peruanas, indica que hay una brecha de un 16% con insatisfacción de los trabajadores, este resultado se contrapone con ISC (Índice de satisfacción del Cliente) que solo se obtuvo un 45% de una escala de calificación óptima; es decir tenemos a un 55% de los clientes que sienten que están insatisfechos con la atención prestada, para la mayoría de las empresas financieras es importante mantener un adecuado clima laboral. Fuente Mibanco. (Place, 2020)

A nivel internacional hay una investigación sobre el nivel de respuesta de los alumnos respecto a la “calidad de servicio en tiempos de Covid 19”, esto se efectúa en estudiantes de las universidades públicas en Lima, se determina que es necesario e inmediato evaluar la calidad de los servicios educativos en pandemia sobre todo para hacer las rectificaciones necesarias y a la vez mantener un buen clima en la comunidad de toda la universidad, la muestra fue dirigida a 142 alumnos bajo un enfoque cuantitativo, un 66.9% determina que los servicios que brindan las universidades en tiempos de pandemia no son las correctas, (Neyra et ál., 2021).

Según el BCRP (Banco Central de Reserva del Perú) en el 2021, la satisfacción de los usuarios respecto al tipo de cambio y tasa de interés es importante en una economía liberal, según los últimos datos del mismo portal del BCRP hay un aumento significativo de la tasa de interés interbancario, la tasa de encaje Bancario y el incremento del tipo de cambio en los últimos meses principalmente por la coyuntura política que estamos atravesando, dicho impacto repercute de manera directa en los consumidores, hay una relación directa con la inflación y la canasta básica de los hogares (BCRP, 2021).

Según JL consultores, el 60% de las compras realizadas influye netamente en la calidad de servicio brindado por las empresas, este estudio fue realizado en Lima donde también indica que el 71% de comensales no regresan ante un mal servicio ofrecido por las empresas y un 36% reporta, que han utilizado las redes sociales para difundir esta mala experiencia, concluyen que un cliente bien atendido refiere a otro de esa buena experiencia; pero un cliente mal atendido refiere en promedio a 7 clientes repercutiendo de manera negativa. (Gestión, 2019)

Según INDECOPI (2020), solo en este año 2021, hay 14768 denuncias en trámite ante Indecopi por clientes que indican que hay un abuso hacia el consumidor, la mayoría de ellas por una mala atención al cliente, por servicios mal gestionados por las empresas públicas y privadas, por pagos y cobros abusivos, por realizar actividades por fuera de la normativa del consumidor entre otros.

Siguiendo con INDECOPI, entre enero del 2020 y hasta febrero del 2021 impuso un total de 910 sanciones por infracciones al consumidor equivalentes a cerca de 2 millones de soles entre los que figuran empresas que brindan mayormente servicios financieros como son Bancos, Cajas Municipales y Tiendas Comerciales, los reclamos más permanentes son: falta de entrega del producto, fallas en el funcionamiento del producto, falta de atención, falta de entrega del comprobante de pago y no entregar libro de reclamaciones cuando es solicitado.

La presente investigación estudiará a la empresa Mibanco, una empresa privada del rubro financiero, específicamente a un área respectiva que son asesores o funcionarios de negocios que trabajan en la agencia Huaraz. En resumen Mibanco es una empresa financiera dentro de la Banca Peruana, siendo vigilada por SBS, inicia sus operaciones en 1998 sobre la base de ACP que significa Acción Comunitaria Peruana, en el año 2014 Mibanco se fusiona con Edyficar quedando desde entonces el nombre Mibanco hasta la actualidad, a la fecha tiene 10781 colaboradores distribuidos en todo el País, cuenta con 285 agencias, 35 oficinas compartidas con el Banco de la Nación, 16289 agentes corresponsales a nivel nacional, en la provincia de Huaraz existen dos agencias que ofrecen servicios financieros diversos como son créditos, ahorros, depósitos a plazo fijo, tipo de cambio, venta de SOAT, seguros y microseguros, transferencias, etc.

El problema general del presente trabajo de investigación es ¿Qué relación existe entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021? y como problemas específicos tenemos: ¿Qué relación existe entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?, ¿Qué relación existe entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?, ¿Qué relación existe entre la

retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?, ¿Qué relación existe entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021? y ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?.

Este estudio tendrá justificación teórica ya que los resultados que se obtienen van a servir a futuras investigaciones relacionadas a este tema considerando hoy en día que el clima laboral y la calidad de servicios son puntos álgidos y muy necesarios en toda empresa privada o pública, así mismo los aspectos de gestión de personal y talento humano abarcan muchos temas de investigación hoy en día, hay muchas universidades que estudian plenamente estos aspectos de la línea de investigación propuesta.

Tendrá una justificación práctica ya que con la información y datos obtenidos podemos crear estrategias y oportunidades de mejora en el clima laboral y calidad de servicio; queremos analizar los resultados obtenidos y luego analizarlos con el área encargada en este caso de la empresa Mibanco y realizar un plan de trabajo para mejora del clima organizacional y evaluar su resultado en la calidad de servicio, también nos servirá para comparar e inferir con otras investigaciones relacionados al tema de investigación.

Tendrá una justificación metodológica ya que nos permitirá inferir los cuestionarios que medirán clima laboral y calidad de servicio, en relación a las investigaciones anteriores este tendrá una connotación enfocada en el sistema financiero, cuyo método utilizado será cuantitativo no experimental de diseño transversal. También tendrá una justificación social ya que la finalidad de la investigación es tener personas más conformes con el trabajo que desempeñan ya que toda empresa hoy en día se nutre de la sociedad en su conjunto, toda persona desea tener un buen ambiente en el trabajo y que sea equiparada con su espacio personal y familiar.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el

trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, determinar la relación entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, determinar la relación entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, determinar la relación entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021 y determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.

Como hipótesis general se plantea: Existe relación entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021 y las hipótesis específicas: Existe relación entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, existe relación entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, existe relación entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, existe relación entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021 y existe relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En los antecedentes internacionales Zenteno-Hidalgo y Duran (2013), en la tesis “factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral” realizada en Chile, tuvo como objetivo analizar cuáles son los factores más relevantes que aportan en el clima laboral, el modelo empleado fue el PAR con un estudio específico en 84 trabajadores, concluyendo en esta investigación que la variable más importante es remuneración y justicia, dentro de ello había la combinación de trabajo en equipo con liderazgo, calidad con efectividad y equipos autogestionados, dicha investigación tiene un aporte significativo en clima laboral y gestión de talento humano.

Tenemos a Jimenez y Jimenez (2016) en su estudio “Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company”, cuyo objetivo fue medir la variable del clima laboral, se pretende analizar todos los escenarios positivos y negativos del clima laboral de una empresa, el instrumento utilizado es cuestionarios OPS y S10/12 que sirve para medir los niveles de liderazgo, así mismo evaluar la motivación seguido de reciprocidad, participación y por último satisfacción laboral, el estudio fue aplicado a 102 trabajadores de diversas área como son el sector administrativo, almacenes, bodegas y ventas. Los resultados definitivos mostraron que el clima laboral no satisface a los empleados y que la división de administración es el de más bajo promedio.

Según Monroy y Urcádiz (2020), investigan “Perception of national and foreign tourists of the service in restaurants from todos santos magical Town, Mexico” la calidad de servicio (SQ) y satisfacción del cliente (CS) son dos variables que pueden potenciar los servicios de cualquier negocio, el objetivo es evaluar la relación de ambas variables contrastando entre turistas nacionales y extranjeros, se realizaron 162 encuestas en 5 dimensiones instalación, accesibilidad, recurso humano, atmosfera o espacio y materia prima o alimentos, el procesamiento de datos fue mediante software IBM SPSS, se obtuvo que la SQ tuvo impacto positivo en CS, donde alimentos y capital humano son lo más importante, y que la presente investigación es un punto de inicio para analizar de manera integral y estratégica en las empresas de servicios que existen hoy en día.

Torres y Luna (2017) estudian “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo Servperf”, el objetivo es analizar y medir cómo se comportan los dos Bancos más importantes en México, las dimensiones evaluadas son seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y empatía, se concluye que la valoración de los clientes hacia los dos bancos es alta, donde los elementos tangibles gozan de mayor preponderancia, quiere decir que los usuarios valoran en mayor medida la seguridad y elementos tangibles.

Según Govea y Zúñiga (2020) estudian “The organizational climate es a factor in the job satisfaction of a service company”, se pretende determinar la relación entre ambas variables, el modelo utilizado para clima laboral fue el WES y en consecuencia para calcular la satisfacción laboral se realizó mediante la escala de control de Warr, Cook y Wall, la muestra fue de 40 empleados de una empresa

de servicios en Guayaquil, se concluye que 24 personas estuvieron de acuerdo con el clima laboral, en cambio 32 personas estuvieron insatisfechas, así mismo la relación es satisfactoria entre las variables de clima laboral y la variable satisfacción laboral.

En su investigación “Análisis estadístico de la relación de clima laboral y satisfacción laboral en dependencia Gubernamental en Coatzacoalcos, México”, Rosiles et ál. (2020), el objetivo es analizar la relación entre ambas variables, el estudio se ha realizado de manera descriptiva y correlacional cuyo método usado fue la escala de Delaware de corte transversal, los estudios finales muestran que los colaboradores se encuentran insatisfechos con el clima laboral, en resumen el 59.1% tiene satisfacción laboral, 27.3% satisfacción parcial, 9.1% insatisfacción total y 4.5% una insatisfacción parcial, así mismo dentro del estudio; las mujeres se encuentran más insatisfechas que los hombres.

En la investigación “Hotel service quality, customer loyalty and purchase intentions”, el objetivo era evaluar los efectos directos e indirectos de la calidad de servicio relacionado este sobre la intención de compra y su lealtad del usuario, se utilizó el método de las encuestas y se propuso el modelo PLS-SEM, los resultados mostraron que existe relación entre la intención de compra, la calidad de servicio y lealtad de los clientes y a su vez ocasionan la compra tanto la calidad como la lealtad, (Vidrio et ál., 2020).

Tenemos a Oblitas et ál. (2019), en su análisis sobre el nivel de satisfacción, el objetivo fue si el transporte particular satisface las necesidades de los usuarios al trasladarse de un lugar a otro, se considera medir la calidad de servicio y el grado de satisfacción del cliente, se aplica el modelo ServQual, con cinco dimensiones, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, se concluye que los resultados de inferencia con negativos, por lo tanto la calidad de servicios de taxis en Sucre presenta limitaciones muy notorias con una brecha muy notoria en lo que se espera recibir y lo que realmente reciben.

En antecedentes nacionales tenemos a Bada et ál. (2020) en el estudio “Work stress and organizational climate in Peruvian teachers” cuyo estudio fue diagnosticar la relación y discrepancia entre las dos variables, se utilizaron dos instrumentos como son el Inventory Burnout Maslach y escala de clima

organizacional realizado a 140 docentes, el análisis utilizado fue la correlación de Spearman, se encontró que el 80.7% tienen predominio nivel medio de estrés laboral y de nivel alto para clima laboral un 78.6%, el análisis mostró una relación negativa entre ambas variables, se concluye que en las instituciones educativas se debe de promover el clima organizacional adecuado con presencia de especialistas que permitan disminuir el estrés laboral.

Villajuan (2019), en su tesis de “Relación de clima laboral y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad distrital de Quilca 2019”, el objetivo fue determinar los factores determinantes que influyen en el clima laboral y la calidad de servicio, el tipo de investigación es no experimental, se apoyó en el alfa de Cronbach, se utilizó el programa estadístico de SPSS, la conclusión fue que las variables clima laboral y calidad de servicios están directamente relacionados y de manera significativa y que hay un desacuerdo marcado en la calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta.

Orahulio (2020), en su tesis “Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación de ambas variables, el método utilizado es hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se utilizó cuestionarios adaptado a los investigadores Koys y Decottis (1991), se encontró que hay una correlación directa de nivel moderado entre clima organizacional y calidad de servicio con un ( $Rho=0,409$  y  $p=0,000$ ).

Bolívar (2020), en su tesis “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el almacén Babahoyo, provincia de los ríos, 2020”, el objetivo fue demostrar la relación entre ambas variables, la investigación realizada fue de tipo básica, el método utilizado diseño no experimental, con una población muestral de 35 colaboradores, encuentran que hay una relación directa alta con 0,785 realizado la correlación de Pearson, lo que significa a mayor sea el clima organizacional mayor será la calidad de servicio.

Díaz (2019), en su tesis “calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa cruz del sur de la ciudad de Piura en el año 2018”, cuya finalidad fue determinar la relación entre ambas variables, el tipo de investigación fue aplicada, también fue correlacional no experimental con un enfoque cuantitativo, la técnica utilizada fueron las encuestas a 306 pasajeros, para

la confiabilidad se empleó el alfa de Conbrach, los resultados confirmaron en efecto que existe una relación marcada entre calidad de servicio y clima laboral así mismo sus dimensiones, con un nivel de significancia de ( $Rho = 0,720$  y  $p = 0,021$ ).

Chuquibala (2016), su objetivo es determinar la relación entre clima laboral y calidad de servicio de los colaboradores de la sub sede del poder judicial en Moyobamba, se utiliza cuestionarios con 39 colaboradores, cuyo alfa de Cronbach tienen un nivel de confiabilidad alto, se llega a la conclusión de que el clima laboral es inadecuado básicamente por la falta de comportamiento organizacional, motivación y liderazgo y en cuanto a la calidad se encuentra en un nivel medio.

Zeta et ál., (2020) en su investigación "Organizational environment and service leadership as an antecedent of labor satisfaction in a rural educational institution" el objetivo es medir los estándares de calidad en una institución educativa rural en el Perú, el método utilizado es el cuantitativo no experimental de diseño transversal, se utiliza el cuestionario de satisfacción Weiss, donde las muestras tomadas fueron a profesores, personal administrativo y personal de servicios, el resultado muestra que el clima organizacional y liderazgo predicen a la satisfacción, en resumen el 58.2% de los trabajadores tiene un nivel elevado de satisfacción y clima laboral, un 36.4% un nivel de satisfacción promedio y 5.5% un nivel bajo de satisfacción, la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es directa y significativa, la correlación entre liderazgo y satisfacción laboral es directa y positiva.

Alcas et ál., (2019), realiza un estudio sobre "Teaching Technostress and perception of the Quality of service in a private University in Lima", el objetivo es conocer la relación entre calidad de servicio y el tecnoestrés, las perturbaciones o aspectos psicológicas y fisiológicas del trabajador podrían estar provocado a través de los medios tecnológicos, toda vez que estamos en la era de la tecnología y permanente estrés en el trabajo, se realizó la investigación cuantitativa no experimental, se utilizó el cuestionario Red y el modelo servQual a 154 docentes, se concluye que hay asociación inequívoca entre la calidad de servicio y el tecnoestrés.

Obregon (2017), en la tesis "Clima laboral y calidad de servicio al cliente de

cruz del norte S.A. Chimbote 2017” tuvo como objetivo determinar la relación e influencia de clima laboral y calidad de servicio, la investigación fue correlacional de corte transversal no experimental, el modelo utilizado fue encuesta con cuestionario con dos tipos de encuestas, la primera muestra estuvo conformado por 90 trabajadores de dicha empresa y la segunda muestra por un total 325 clientes que acuden al azar, los resultados indicaron que no existe ningún tipo de influencia entre clima laboral y calidad de servicio.

En la investigación de Martínez San Miguel (2018) “Calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tinguíña, Ica 2018,” el objetivo es analizar la relación entre ambas variables para ello se utilizó herramientas de recolección de datos por cuestionarios se utilizó el método de las encuestas, se realizó en una muestra de 78 usuarios y dando como respuesta que existe una relación de influencia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En la tesis “Estrategias de clima laboral y calidad de servicio en la empresa de turismo CIVA, Chiclayo 2018” tuvo como objetivo demostrar la correlación de las estrategias de clima laboral en la calidad de servicio al mismo tiempo identificar las oportunidades de mejora del área de Recursos humanos, la encuesta fue realizada a 84 trabajadores y 384 clientes, el instrumento utilizado fue recolección de datos con encuesta, los resultados arrojaron que hay una inclinación marcada en insatisfacción de los comensales con la calidad de atención y también desacuerdo de los trabajadores con el clima laboral de la empresa, por lo tanto se define, que se tiene que investigar y trabajar a futuro en estos temas de crucial importancia que involucra a las empresas de servicios, (Nauca Torres & Rodas, 2018).

Finalmente, Inquilla et ál. (2017) en “The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017”, desea saber el nivel de relación entre calidad de servicio recibido y la calidad de servicio académico y administrativo ofrecido, el instrumento fue Servqual con escala de Liker con una muestra de 349 personas entre estudiantes y profesores, se realizó muestreo aleatorio simple, se concluye que el nivel de calidad percibida se encuentra por debajo de las expectativas señaladas, los usuarios entonces esperan un mejor servicio.

Según Diaz (2008), el clima laboral, tiene las siguientes teorías: primero sustentado en la teoría clásica la administración el cual busca la maximización de las organizaciones donde Fayol define en cinco funciones como son planear, dirigir, coordinar, organizar y controlar, más adelante Adam Smith, habla de la división del trabajo y su incidencia en la economía del tiempo, su idea era la no participación del estado y la libre competencia. Mas tarde Robert Owen, habla del mejoramiento de la vida y trabajo de las personas y este a su vez influye en el incremento de la producción y utilidades. Por su parte Taylor habla de la división de tareas siendo la principal variable el tiempo y los mejores métodos de aplicación. En la teoría clásica, Max Weber indica que tiene que haber reglas, procedimientos y conceptos claros que van ayudar al desarrollo y crecimiento de la organización.

En la teoría moderna se puede mencionar a Moran y Volkwein (1992) sostienen sus estudios en cuatro perspectivas del clima organizacional: estructural, indica que el clima depende de la estructura de la organización al margen de las percepciones de los agentes e individuos, perceptual: la base de la pirámide funcional es el individuo, interactiva: estudia principalmente al individuo sus respuestas dadas diversas situaciones en la empresa y cultural: sostiene que el clima se genera por un grupo de creencias e interacciones individuales que tienen un objetivo en común.

Corichi et ál., (2015) menciona la teoría del clima organizacional de Likert indica que el comportamiento asumido por los empleados depende directamente de los roles que cumple el área administrativa de la empresa y que la reacción está supeditada por la percepción. El clima es un parámetro que estudia el sistema organizacional y las tendencias motivacionales que finalmente describen el comportamiento de las personas y están a su vez tienen consecuencias sobre la organización tales como la satisfacción, productividad y rotación.

Según Goncalves, (2018) enfoca la teoría de Value Profit Chain, los trabajadores que se encuentran motivados, productivos y leales transmiten un valor agregado al cliente final, todo esto contribuye a que los resultados financieros de la

empresa sean más rentables, para ello la organización tiene que ofrecer primero un salario justo, una buena formación de sus empleados, un agradable ambiente laboral y el cliente finalmente estará satisfecho con el servicio otorgado, las dimensiones a revisar son los clientes, empleado e inversionistas.

Naranjo et ál., (2015), en su estudio “Organizational Climate” explica al clima organizacional como el conjunto de motivaciones y comportamiento de las personas, dentro de ello dividimos en cuatro dimensiones que son: liderazgo que es la influencia de una persona hacia otros individuos, motivación que es el conjunto de reacciones de las personas en función a su naturaleza, reciprocidad se refiere a que el trabajador siempre espera también algo a cambio en este caso de la organización y participación de los mismos colaboradores de la empresa; el compromiso e involucramiento que tienen cada uno de ellos.

García (2009), indica que el clima organizacional, hoy en día es un factor preponderante dentro del desarrollo empresarial, tal es que el debido diagnóstico de la empresa forma parte del espíritu genuino de la organización, evidencia la importancia y buenas prácticas sobre los cambios organizacionales, también hace notar que se tiene que contar con herramientas diferentes para medir y diagnosticar las variables de que giran alrededor de los valores de la empresa, las costumbres, creencias y prácticas empresariales son importantes para la satisfacción del trabajador.

Sobre los conceptos de la variable clima organizacional tenemos a Cabrera (1999), afirma que el clima laboral, es la forma de ser de una empresa, donde se observa su personalidad y características diversas de sí misma.

Maish (2004), indica que el clima laboral es un término muy complejo, donde abarca muchos componentes que a la vez son sensibles y dinámicos al mismo tiempo.

Cornell (1950), define al clima como el conjunto de percepciones de todos los trabajadores que integran una empresa.

Peiro y Prieto (1996), mencionan al clima como una dimensión fundada según la percepción de las personas, es decir la forma de percibir el ambiente.

Litwin (1971), indica al clima como la propiedad o cualidad de la empresa que es percibida por todos los miembros de la organización y depende de ello su comportamiento.

Edel et ál. (2007), indica que el clima debe empezar por el interior de cada institución y si no existe equilibrio y armonía no será posible su repercusión.

Tagiuri et ál. (1968), indica que el clima está conformado por el entorno físico o material al mismo tiempo interactúan el sistema social, las creencias, los valores, además manifiesta que el clima es la acción perdurable dentro de la organización.

Hall (1996), el clima es un conjunto de elementos del ambiente de trabajo, que son percibidas de forma positiva o negativa por los empleados y éstas a su vez influyen en el comportamiento de los trabajadores.

En las dimensiones del clima laboral tenemos la teoría de Likert, donde estudia a tres dimensiones que son causales, orientado a la evolución de una organización dentro de ello analiza sub variables como son competencias, actitudes, decisiones, administración y organización. La segunda variable es intermedia que evalúa el estado interno de la organización como la comunicación, motivación, rendimiento y toma de decisiones y la última dimensión es la variable final compuesto por la motivación y desempeño de los trabajadores.

Según Rivera et ál., (2018), sobre percepción de clima argumenta, que las empresas pueden gestionarse desde sus objetivos y directrices, siempre en cuando estén relacionados tanto el ambiente dentro de la empresa, así como el externo.

Dentro de la teoría Chain (2002), citamos a las siguientes dimensiones, calidad interna de servicio es una variable que depende únicamente de los colaboradores, el servicio que ofrece la empresa, satisfacción del empleado siendo la valoración del sentimiento de cada persona, lealtad de los empleados estudia la relación frente a los objetivos propuestos por la empresa, productividad de los empleados comparada principalmente con la remuneración, lealtad de los clientes se entiende el grado de satisfacción de cada cliente por el servicio otorgado y rentabilidad que mide las ganancias de la empresa y su crecimiento en el tiempo.

Mercado & Toro (2008), indica que el clima organizacional es netamente interno de cada empresa, donde se evalúa la parte académica, organizacional y administrativa, para ello realizó una investigación en dos universidades de México y Colombia, para ello se utilizó la escala de ECO IV con la finalidad de comparar el comportamiento psicométrico y organizacional, inicialmente eran 7 dimensiones con 49 ítems y luego hicieron un agrupamiento en cinco dimensiones respecto al clima: trato interpersonal es el grado de cooperación, sentido de pertenencia siendo el orgullo de trabajar en la empresa, retribución direccionada a la equidad, estabilidad sobre todo de permanencia laboral y trabajo en equipo es el modo organizativo de trabajar entre empleado y la empresa.

Soria et ál., (2011), indica que el clima organizacional son las percepciones que los miembros de la organización tienen respecto a la propia empresa, los elementos estudiados para el análisis respectivo son las concepciones referentes a las políticas, procesos y prácticas organizacionales, las dimensiones estudiadas en esta parte son: estructura sobre todo de la parte externa de la organización, responsabilidad, recompensas mide el grado de preponderancia que tiene en el desarrollo de sus funciones, riesgos relacionando a la mitigación, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Chiang et ál., (2008), plantean ocho dimensiones del clima organizacional: la autonomía es la percepción que tiene el trabajador, la cohesión es la relación que tiene con sus pares, la confianza se refiere a la comunicación horizontal, la presión medido en función a metas y objetivos, el apoyo es el respaldo y apoyo que tienen por sus jefes sin represalias, el reconocimiento es la percepción que tienen los colaboradores, la equidad es el trato igualitario que tienen los empleados dentro de la empresa y la innovación es la capacidad de crear y adoptar nuevas formas de trabajo.

En calidad de servicio, tenemos las siguientes teorías: escuela americana Parasuraman et ál., (1988), investiga los métodos para definir la calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios, para ello utiliza el método SERVQUAL, que sirve para diferenciar entre expectativas y percepciones, evalúa 5 dimensiones como

son: tangibles, fiabilidad, respuesta, aseguramiento y empatía.

En la escuela nórdica, según Grönroos y Gummesson (1987), se relaciona calidad con la imagen propia de la empresa, es decir el servicio que se espera está en función a la percepción del servicio, pero dentro de ello o en el camino hay una calidad técnica y una calidad funcional, todo ello dentro de un ambiente físico, los materiales que se utilizan y la organización interna, una buena evaluación de calidad de servicio se obtienen cuando se cumplen todas las expectativas de los clientes, por otro lado las bajas expectativas está relacionado con el marketing, recomendaciones, imagen del negocio y necesidad del cliente.

En los modelos de tres componentes de Rust y Oliver (1994), estudian que los servicios tienen aristas de: ambiente del servicio, características del servicio y entrega del servicio, estos tres elementos siempre tienen que estar presentes, el ambiente de servicios está dividido en; interna que es el proveedor del servicio y externa que son los clientes; las características del servicio se refieren al diseño o boceto del servicio antes de ser entregado al cliente.

Duque (2005), sobre conceptos de calidad de servicio y sus modelos, explica los modelos, características, sus diferencias y principales objetivos, los estudio sobre evolución histórica de gestión, los servicios y el marketing.

El modelo de desempeño PE, planteado por Teas (1993), define que hay tres factores que se tienen que analizar en un servicio y son: interpretación de las expectativas que tiene el cliente, operacionalización de dicha expectativa y valoración según modelos alternativos al SERVQUAL, Teas; indica que las diferencias entre las percepciones y expectativas no es precisamente por el incremento en la calidad percibida como indica SERVQUAL, manifiesta que la calidad del servicio está en función de los atributos empleados en la medición, para ello expone dos puntos: el modelo de desempeño (EP) y modelo de calidad (NQ).

Dentro de los conceptos de calidad de servicio tenemos a: Berry et al., (1993), es la diferencia que existe entre las expectativas y sus percepciones en

relación a la capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad y tangibilidad.

Duque (2005), indica que calidad de servicio es una actividad o beneficio que una ofrece a la otra, son de naturaleza intangibles y su producción podría ser un producto físico o no, esto en base a la definición de Kotler.

Fisher (1988), define a la calidad de servicio como universo de actividades, utilidades y satisfacción que se obtiene al momento de la venta.

Navarro (1994), indica que es un tipo de bien netamente económico, lo ubica en el sector terciario, dice que todo aquello que trabaja y por ende no produce bienes entonces es un servicio.

Grönroos (1978), indica que los servicios tienen características como caducidad, heterogeneidad, inseparabilidad, intangibilidad.

Ishikawa (1986), indica que la calidad es desarrollar, mantener, diseñar, manufacturar un producto que sea al más bajo precio, que sea útil y que satisfaga las expectativas de los clientes.

Vasquez (2007), la calidad debe ser entendido por los gerentes, personal administrativo y también funcionarios como el logro de la satisfacción de los clientes ofreciendo un producto de calidad a precios accesibles.

Mendoza (2007), indica que finalmente el atributo que más influye al momento de posicionarse una empresa sobre todo en el largo plazo es la calidad de servicio.

Dentro de las dimensiones tenemos a la escuela americana según Parasuraman (1988), tangibles que se refieren a las instalaciones físicas, fiabilidad la precisión en el servicio, respuesta que es la voluntad que tienen los trabajadores a todo nivel, aseguramiento que mide el grado de confianza de los trabajadores y empatía se refiere a la atención personalizada del empleado.

Tenemos el modelo SERVPERF, se apoya en el modelo del SERVQUAL en sus 5 dimensiones, pero considera percepciones mas no expectativas, estas dimensiones son: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. Ramos (2020).

Rust y Olver (1994), estudia 3 dimensiones de calidad de servicio, como son

características del servicio que implica las diversas formas de presentar un producto, entrega del servicio enfocado principalmente en la rapidez y ambiente del servicio que evalúa también al personal como componente de la empresa.

Brady y Cronin (2001), hace referencia a tres dimensiones, interacción personal – cliente que evalúa principalmente el grado de atención, ambiente de servicio lugar donde se desencadena el servicio y el resultado.

Kuo et ál., (2012) estudia la calidad de servicio en cuatro dimensiones, solución de problemas dentro del modelo siempre va existir estos obstáculos dentro de la organización, empatía relacionada al trato del personal, entusiasmo aplica la psicología en el momento de la atención y amistad.

Dabholkar et ál. (1966), hace referencia la calidad en cinco dimensiones, Fiabilidad, resolución de problemas entendiendo que siempre va haber dentro del proceso, interacción del personal a todo nivel con relevancia en el grado de comunicación, aspectos físicos y la política empleada que debe ser cambiante.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

Tipo: Aplicada

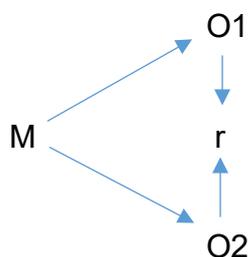
Según Murillo (2008), recibe la denominación de empírica o práctica porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos al mismo tiempo que se adquieren otros conocimientos luego de implementar y sistematizar la práctica que finalmente estará basado en la investigación.

Diseño: No experimental

Lo mismo según, Hernandez et ál., (2001), a este tipo de diseños se denomina cuando no manipulamos las variables de manera intencional, lo que hacemos en esta investigación es observar el comportamiento de las variables de manera natural para luego estudiarlos.

## Figura 1

*Diseño No experimental, correlación de dos variables.*



O1: observación de clima laboral

O2: observación de calidad de servicio

M: Muestra

r: Correlación de ambas variables.

*Nota: El gráfico representa la correlación de dos variables en este caso el clima laboral con la calidad de servicio.*

Según el proceso metodológico sería de corte transversal, en esta etapa se analiza cual es el estado de una variable en un momento determinado o también se puede definir la relación de las dos variables en un tiempo exacto.

El enfoque es cuantitativo, Tamayo (2007), se trata del estudio de teorías ya existentes, luego se consideran algunas hipótesis el cual van a ser probadas posteriormente, obteniendo una muestra el cual va ser estudiado de manera aleatoria o discriminada; dicha muestra tiene que ser representativa de la población.

Se persigue un objetivo de investigación nivel descriptivo correlacional ya que se pretende estudiar el comportamiento de dos variables, tienen la opción de medir cada una de ellas, cuantificar y dichas correlacionales se convierten en hipótesis los cuales van ser inducidos a una prueba, Sampieri (2011). En nuestro caso, se estudiará la relación entre clima laboral con la calidad del servicio.

### 3.2. Variables y operacionalización.

Avalos (2014), indica, que esta parte contempla la desagregación de los elementos que integran la estructura de la hipótesis y de manera particular a las variables, así mismo indica que, la operacionalización resulta más certera, cuando

se desintegran las variables en dimensiones y posterior terminan en indicadores. Es importante realizar el trabajo para precisar los elementos que se quieran cuantificar, registrar, conocer y llegar a una conclusión.

V1: Clima Laboral

- **Definición Conceptual:**

Mercado & Toro (2008), indica que el clima organizacional es netamente interno de cada empresa, donde se evalúa la parte académica, organizacional y administrativa, para ello se utilizó la escala de ECO IV con la finalidad de comparar el comportamiento psicométrico y organizacional.

**Definición Operacional:**

Se establecen cinco dimensiones de Mercado & Toro (2008) como son: Trato interpersonal, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, trabajo en equipo.

- **Indicadores:**

Dimensión1: Trato interpersonal.

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Información oportuna
- ✓ Sentimiento del colaborador.

Dimensión 2: Sentido de pertenencia.

- ✓ Confianza de los trabajadores
- ✓ Espacios de comunicación
- ✓ Valores de la empresa

Dimensión 3: Retribución.

- ✓ Sueldo básico acorde al mercado
- ✓ Remuneración variable confiable
- ✓ Satisfacción del empleado

Dimensión 4: Estabilidad.

- ✓ Estructura del empleo
- ✓ Vínculo laboral

Dimensión 5: trabajo en equipo.

- ✓ Experiencia en miembros del equipo.
- ✓ Comunicación horizontal

- ✓ Compromiso con el líder.
- **Escala de Medición:** Ordinal.

## V2: Calidad de Servicio

- **Definición Conceptual:**

En los modelos de tres componentes de Rust y Oliver (1994), estudian que los servicios tienen aristas de: ambiente del servicio, características del servicio y entrega del servicio, estos tres elementos siempre tienen que estar presentes, el ambiente de servicios está dividido en; interna que es el proveedor del servicio y externa que son los clientes; las características del servicio se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente.

- **Definición Operacional:**

Se estudian las dimensiones de características del servicio que implica las diversas formas de presentar un producto, entrega del servicio enfocado principalmente en la rapidez y ambiente del servicio.

- **Indicadores:**

Dimensión 1: Características del servicio.

- ✓ Precio
- ✓ Intangibilidad
- ✓ Consistencia del servicio.

Dimensión 2: Entrega del servicio.

- ✓ Tiempo de atención
- ✓ Calidad de atención.
- ✓ Satisfacción del cliente.

Dimensión 3: ambiente de servicio.

- ✓ Geografía
- ✓ Genero
- ✓ Acondicionamiento

- **Escala de Medición:** será ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Población: Según Arias (2006), define como un conjunto finito o infinito de componentes con cualidades comunes en la cual serán amplias las conclusiones de la investigación. La investigación se desarrolló en la empresa financiera Mibanco agencia Huaraz que tiene una población de 27 asesores.

En la investigación se consideró a toda la población; motivo que queremos ser más precisos en el momento de obtener resultados dado el tamaño de la población, por lo tanto, la muestra ha sido censal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Son aquellos elementos que consolidan el hecho práctico de la investigación, donde también nos indican la ruta a seguir de la investigación, las técnicas son los instrumentos utilizados para un determinado método; entre tanto el instrumento es el recurso que hace posible la investigación. (Hernandez y Duana, 2020).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de las encuestas, se realizó mediante cuestionarios de las dos variables. Para la primera variable calidad de atención se realizó un cuestionario de 20 preguntas, dividido en 5 dimensiones y para la segunda variable calidad de servicios se realizó 12 preguntas dividido en 3 dimensiones según los autores estudiados, ambos cuestionarios se realizaron con la escala de Likert.

En cuanto a la validez óptima del instrumento (Urrutia et ál., 2014), se trabajó a través de juicio de expertos que luego de revisar los cuestionarios validaron su consistencia, dicha validez se anexó en el presente documento y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach, se realizó la ficha técnica para luego realizar la encuesta piloto a la Caja Arequipa que tiene similar población al estudio de la presente investigación. Finalmente, el alfa de Cronbach arroja 0.816 para Clima laboral y 0.801 para calidad de servicio, con la cual determinamos que son fiables los cuestionarios a utilizar.

**Tabla 1***Validación de Expertos*

Validador	Grado Académico	Resultado
Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro	Magister	Aplicable
Mirtha Patricia Ortiz Guillen	Magister	Aplicable
Luis Natividad Cerna	Doctor	Aplicable

**3.5. Procedimientos.**

Para el presente trabajo de investigación se coordinó con el área de administración de la Universidad Cesar Vallejo quien mediante una carta dirigió al área de Recursos humanos de la empresa Mibanco y también con el Gerente Regional quienes aceptaron la presente investigación; con la finalidad de afianzar y mejorar los modelos y políticas actuales en las que se vienen trabajando. Mibanco respondió mediante un correo dando conformidad al presente estudio con la cual se hace oficial la presente investigación.

El cuestionario de la investigación será aplicado a los 27 asesores de negocios de la agencia Huaraz, dado el tamaño de la población fue de carácter censal presencial respetando los protocolos actuales de salud.

Luego de tener los datos de la encuesta, en este caso se utilizó la prueba de correlación de Pearson dado que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indicó que sigue una distribución normal ya que el nivel de significancia de todas las variables es mayor a 0,05; nos afianzamos al programa estadístico SPSS conjuntamente con el Excel con la finalidad de validar la veracidad o falsedad de la hipótesis.

**3.6. Método de Análisis de datos**

Según Sampieri (2005), este método consiste en elaborar un plan muy específico cuya finalidad es reunir datos, indicando las fuentes, la localización y los medios en la cual se van utilizar los datos.

Estadística descriptiva según Bereson y Leving (1982) son métodos que

comprometen la presentación, recolección y caracterización de un conjunto de datos las cuales serán analizadas a profundidad ese conjunto de datos, para esta investigación se aplicó el SPSS y Excel mediante tablas de frecuencia.

En la estadística inferencial Katherine (2008), indica que es un procedimiento mediante el cual se conocen e infieren características y propiedades de una población a partir de una muestra, en esta parte se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk dado que nuestra muestra es menor a 50 personas (Pedrosa et ál.,2015) y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson dado que la distribución fue normal para la variable clima laboral y sus dimensiones; también la distribución fue normal para la variable calidad de servicio.

### **3.7. Aspectos éticos.**

El presente trabajo de investigación está basado principalmente en el respeto a las personas, luego de ellos se busca el bien común de nuestra sociedad; ya que con cada investigación realizada no solo ayuda sino profundiza los estudios en el campo social y económico, un aspecto muy importante a considerar es la confidencialidad e integridad de los datos estudiados, el consentimiento informado materia del presente estudio es otorgado solo para temas de investigación, por último hay una responsabilidad ambiental con nuestra sociedad siempre preservando los mejores cánones y valores encomendados.

Respecto al principio ético de la beneficencia, se concluye que la misión es ayudar con esta investigación al área de recursos humano de Mibanco quienes son los encargados de aplicar las políticas y planes en la empresa, respecto al principio ético de no maleficiencia no se realizaran daños enfocando la presente investigación y justicia tratando a las personas de acuerdos a las normas apropiadas y lo que es moralmente correcto.

Respecto a la transparencia los resultados se mostrarán con veracidad y confiabilidad, respecto a la libertad de las encuestas se informará a los participantes que es totalmente voluntario y para ello se utilizaran el consentimiento informado y en precaución se tendrá presente el manual del APA para la correcta presentación de la investigación.

## IV. RESULTADOS

Primero vamos interpretar los resultados descriptivos, revisaremos las tablas de frecuencia y los porcentajes de acuerdo a los niveles obtenidos y luego se va presentar la prueba de normalidad y finalmente se va presentar los resultados inferenciales, donde veremos la constatación de las hipótesis.

### 4.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 2**

*Nivel de clima laboral en los asesores de negocios Mibanco, según sus dimensiones.*

Nivel	Clima laboral		Trato interpersonal		Sentido de pertenencia		Retribución		Estabilidad laboral		Trabajo en equipo	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Eficiente	13	48,1	16	59,3	24	88,9	12	44,4	20	74,1	15	55,6
Ineficiente	3	11,1	4	14,8	1	3,7	7	25,9	2	7,4	1	3,7
Regular	11	40,7	7	25,9	2	7,4	8	29,6	5	18,5	11	40,7
Total	27	100,0	27	100,0	27	100,0	27	100,0	27	100,0	27	100,0

*Nota: La encuesta se realiza a 27 asesores.*

En la Tabla 2 se concluye que el 40.70% de los asesores encuestados perciben que el clima laboral es regular, mientras que el 48.10% perciben que el clima laboral es eficiente, entre tanto que el 11.1% perciben que el clima laboral es ineficiente.

Con respecto a las dimensiones de clima laboral, se observa que tiene más porcentaje de nivel de eficiente, tiene de sentido de pertenencia con 88.90% y estabilidad laboral con 74.10%, mientras que más tienen un nivel regular es trabajo en equipo con 40.70% y retribución con 29.60%

**Tabla 3**

*Nivel de calidad de servicio en los asesores de negocios Mibanco, según sus dimensiones*

Nivel	Calidad de Servicio		Características del servicio		Entrega del servicio		Ambiente del servicio	
	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Eficiente	10	37,0	19	70,4	14	51,9	14	51,9
Ineficiente	1	3,7	1	3,7	1	3,7	2	7,4
Regular	16	59,3	7	25,9	12	44,4	11	40,7
Total	27	100,0	27	100,0	27	100,0	27	100,0

*Nota: La encuesta es realizada a 27 asesores de negocios.*

En la Tabla 3 se puede observar que en la calidad de servicio los asesores de negocios agencia Huaraz perciben como un nivel regular un 59.30%, mientras que eficiente con un 37% y también ineficiente con un 3.70%

En cuanto a las dimensiones en el nivel eficiente, perciben con mayor porcentaje un 70.40% características del servicio y menor porcentaje con 51.90% entrega del servicio y ambiente del servicio. Dentro del nivel regular tiene mayor porcentaje entrega del servicio con 44.4% y menor porcentaje características del servicio con un 25.9%

## 4.2. Resultados inferenciales

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si p es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

Prueba de hipótesis general

**Tabla 4**

*Prueba de correlación de clima laboral y calidad de servicio*

		Clima laboral	Calidad de servicio
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

En este caso se realizó la prueba de Pearson y se observa que existe relación entre el clima laboral y calidad de servicio ya que el nivel de significancia es menor a 0,05; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula donde indica que no existe relación entre las variables clima laboral y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre clima laboral y calidad de servicio, podemos definir que a mayor sea la calificación de clima laboral mayor será el impacto en la calidad de servicio de los asesores de negocio Mibanco agencia Huaraz.

Prueba de hipótesis específicas:

Regla de decisión: Si  $p$  tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si  $p$  es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

Hipótesis específica 1

**Tabla 5**

*Prueba de correlación de trato interpersonal y calidad de servicio*

		Trato interpersonal	Calidad de servicio
Trato interpersonal	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Esta tabla muestra los resultados de la prueba de Pearson y del coeficiente de correlación (Pearson = 0,736 y  $p = 0,000$ ) el cual nos indica que existe alta relación entre trato interpersonal y calidad de servicio, en consecuencia, se interpreta que se rechaza la hipótesis nula donde indica que no existe relación entre trato interpersonal y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre trato interpersonal y calidad de servicio, lo que significa a mayor sea las condiciones de trato interpersonal, mayor es la calidad de servicio.

## Hipótesis específica 2

Regla de decisión: Si  $p$  tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si  $p$  es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación de sentido de pertenencia y calidad de servicio*

		Sentido de pertenencia	Calidad de servicio
Sentido de pertenencia	Correlación de Pearson	1	,656**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,656**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

En este caso existe alta relación entre sentido de pertenencia y calidad de servicio ya que la significancia ( $p$ ) es menor a 0,05 (Pearson= 0,656 y  $p= 0,000$ ), según la prueba realizada de Pearson y el coeficiente de correlación, se rechaza la hipótesis nula donde no existe relación entre sentido de pertenencia y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre sentido de pertenencia y calidad de servicio, así mismo el nivel de correlación es alto, lo que significa a mayor sea el sentido de pertenencia, mayor será la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 3

Regla de decisión: Si  $p$  tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si  $p$  es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de retribución y calidad de servicio*

		Calidad de	
		servicio	Retribución
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Retribución	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Según la prueba de Pearson y significancia realizada se obtiene (Pearson = 0,660 y  $p= 0,000$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula donde no existe relación entre retribución y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde existe relación entre retribución y calidad de servicio, dado que existe alta relación entre retribución y calidad de servicio, se determina que a mayor retribución mayor será el impacto en la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

#### Hipótesis específica 4

Regla de decisión: Si  $p$  tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si  $p$  es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación de estabilidad laboral y calidad de servicio*

		Estabilidad laboral	Calidad de servicio
Estabilidad laboral	Correlación de Pearson	1	,676**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,676**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Según la prueba de Pearson y significancia realizada se obtiene (Pearson = ,676 y  $p= ,000$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula donde no existe relación entre estabilidad laboral y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre estabilidad laboral y calidad de servicio, dado que existe una relación altamente significativa se interpreta que maximizando y optimizando la estabilidad laboral va existir mejor calidad de servicio en los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

## Hipótesis específica 5

Regla de decisión: Si  $p$  tiene valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula donde no hay correlación y se acepta la hipótesis alterna donde si hay correlación.

Si  $p$  es  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula donde no hay correlación.

Si el valor de significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación de trabajo en equipo y calidad de servicio*

		Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Según la prueba de Pearson y significancia realizada se obtiene (Pearson = 0,636 y  $p= 0,000$ ), entonces se rechaza la hipótesis nula donde indica que no existe relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio y se acepta la hipótesis alterna donde existe relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio, en este caso existe alta relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio; se interpreta, según se maximice y optimice el trabajo en equipo mayor será el impacto en la calidad de servicio en los asesores de negocio Mibanco agencia Huaraz.

## V. DISCUSIÓN

En esta parte analizaremos los resultados obtenidos tanto en la parte descriptiva y luego en la parte inferencial, todo ello se podrá comprar con los antecedentes obtenido en la presente investigación.

Primero, revisando el resultado del análisis descriptivo de la variable clima laboral tenemos que el 48.10% indican que el nivel es eficiente, mientras que el 40.70% indican que es regular y el 11.10% mencionan que es ineficiente. Esto comparando con la tesis Clima laboral y calidad de servicio al cliente de cruz del norte S.A Chimbote 2017 de Almendra Brillitt Obregón Dueñas, pagina 81, indica que solamente el 40% de los trabajadores sienten que el clima laboral influye en la calidad de servicios.

En la tesis estrategias de clima laboral y calidad de servicio en la empresa turismo CIVA, Chiclayo 2018 de Yosely Dajana Rodas Ramirez indican que el 63% no se encuentran satisfechos con el clima laboral de la empresa, en el estudio de Villajuan (2019) se obtiene 45.4% mucho involucramiento en clima laboral, 41.20% un regular involucramiento de los trabajadores y 9.20% poco involucramiento de los trabajadores. Comparando con Orahulio (2020) y dividen el clima en las dimensiones de autonomía (muy bueno 40%), en cohesión (58.80% buena), presión buena con 41.30%, confianza regular con 47.50%, apoyo bueno con 31.30%, reconocimiento bueno con 45%, equidad regular con 43.80%, innovación con buena con 35%.

Revisando los resultados de calidad de servicio obtenemos que el 59.30% tiene calificación de regular, mientras que el 37% tiene una ponderación de eficiente y por último un 3.70% mencionan que la calidad de servicio es ineficiente. Comparando con otras investigaciones tenemos a la tesis "Calidad de servicio de atención al público en la municipalidad distrital de Tinguilla, Ica 2018", donde mencionan que el 46.20% tiene una puntuación de buena, un 35.90% tiene una calificación de regular, mientras que un 14.10% lo califican como Muy bueno y entre tanto el 3.8% tiene una ponderación de deficiente, en el estudio de Villajuan (2019), sobre calidad de servicio y su dimensión fiabilidad se obtiene que 24.4% se

encuentran fuertemente en desacuerdo, el 19.40% ligeramente en desacuerdo, 17.90% indican que no están neutral, el 12.90% indica que moderadamente en desacuerdo, el 10.6% moderadamente de acuerdo, el 8.5% ligeramente de acuerdo y 6.3% fuertemente de acuerdo, en esta parte Orahulio (2020) encuentra en elementos tangibles muy buena con 43.80%, fiabilidad muy buena con 55%, capacidad de respuesta muy buena con 48.80%, seguridad muy buena con 45% y empatía buena con 47.50%, en las tesis estudiadas demostramos que en la parte descriptiva la tendencia es entre Muy buena y buena, o también entre eficiente y muy bueno.

Con respecto a los resultados inferenciales, el objetivo general es determinar la relación entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco, Huaraz 2021 para ello se realizó la correlación de las dos variables (Pearson = 0,755 y  $p=0,000$ ) lo que nos indica que existe una alta correlación entre las dos variables o también se puede definir que a mayor clima laboral mayor calidad de servicio de los asesores de negocios de Mibanco agencia Huaraz lo cual tiene similitud con el estudio de Diaz (2019), que halló una relación directa entre calidad de servicio y clima laboral con un (Rho Spearman = 0,720 y  $p=0,021$ ) con ello también se concluye que a mejor servicio de atención mayor será la satisfacción del usuario, también tiene similitud con el estudio de Bolívar (2021) donde estudia el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio y obtiene (Pearson=0,785 y  $p=0,000$ ) y el estudio de Orahulio (2020) analiza las mismas variables de clima laboral y calidad de servicio, en dicho trabajo se encuentra una correlación directa y significativa (Rho = 0,409 y  $p<0,05$ ). También se compara con (Nauca Torres & Rodas, 2018) los resultados en esta investigación marcaron insatisfacción de los comensales en función a la calidad de servicio ofrecido, comparando con la mayoría de las investigaciones se concluye que existe una alta relación entre clima laboral y calidad de servicio.

Respecto a los objetivos específicos número 1 tenemos: Determinar la relación entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, en esta parte encontramos (Pearson = 0,736 y  $p = 0,000$ ) existiendo una alta relación, se determina que a

mejor trato interpersonal mejor será la calidad de servicio, lo encontrado en esta parte concuerda con el estudio de Vicaña (2019), donde indica que ambas variables se relacionan positivamente e inclusive los trabajadores son determinantes el buen funcionamiento de la calidad de servicio, para y también con el estudio de Jimenez y Jimenez (2016) donde el objetivo es determinar de qué manera el clima laboral está afectando las satisfacción de los empleados para ello se estudia las dimensiones de liderazgo, motivación, participación, reciprocidad y satisfacción laboral. La dimensión que se asemeja a trato interpersonal es reciprocidad en donde se muestra que el clima laboral no es completamente satisfactorio, se discute en esta parte toda vez que el enfoque de Jimenez y Jimenez (2016) es en otro País, por lo tanto, también haremos una comparación a nivel nacional, por ejemplo, Orahulio (2020), indica que hay una relación muy significativa entre Confianza y calidad de servicio; en este caso trato interpersonal tiene una similitud con la confianza de los colaboradores.

Con el objetivo específico 2 tenemos: determinar la relación entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, en esta parte encontramos (Pearson = 0,656 y  $p=0,000$ ) existiendo una alta relación, se define que, a mayor sentido de pertenencia, será mejor la calidad de servicio, esto concuerda con el estudio de Santos (2020), donde analizan la relación de autorrealización y calidad de servicio, encuentra (Pearson=0,719 y  $p=0,007$ ), donde se define que existe una alta relación significativa, o también se puede definir que a mayor autorrealización mayor será la calidad de servicio, Villajuan (2019) analiza las condiciones laborales y vincula con la calidad de servicios; y hay un impacto directo alto entre estas dos variables, entonces se define que a mejor condición laboral mayor será el impacto en la calidad de servicio, por otro lado Alcas et ál., (2019), investiga el tecno estrés y la calidad de servicio, interpretamos que el sentido de pertenencia tiene injerencia con el tecno estrés, en ese sentido hay una asociación inequívoca entre calidad de servicio y sentido de pertenencia.

Con el objetivo específico 3 tenemos: determinar la relación entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, en esta parte encontramos (Pearson = 0,660 y  $p=0,000$ ) existiendo una alta relación significativa, a mayor retribución de los asesores mejor será la calidad de servicio, concuerda con el estudio de Orahulio (2020), donde la dimensión de reconocimiento que va alineado a la retribución en primer lugar un 45% indica que es buena, 42.50% que es regular, 5% que es deficiente y un 7.50% que es muy buena, donde interpretamos que existe gran parte de los encuestados que indican que el reconocimiento influye en la calidad de servicio, esta dimensión también podemos comparar con elementos intangibles entonces Diaz (2018) obtiene una alta correlación (Spearman = 0,808 y  $p=0,000$ ) donde hay una relación importante entre elementos intangibles y calidad de servicios y Santos (2020), estudia las condiciones laborales que dentro de ello se encuentra también la retribución del trabajador, se obtiene (Pearson = 0,621 y  $p=0,245$ ) donde hay una alta correlación entre estas dos variables, hay otro autores como Rosiles et ál., (2020), indican que los trabajadores se encuentran insatisfechos, pero revisando es un caso aislado, ya que la mayoría de los autores coinciden que la retribución es muy importante para el desarrollo de la calidad de servicio.

Con el objetivo específico 4 tenemos: determinar la relación entre la estabilidad laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, en esta parte encontramos (Pearson = 0,676 y  $p=0,000$ ) existiendo una alta relación significativa por lo que interpretamos, a mayor estabilidad laboral mayor será la calidad de servicio ofrecido por los asesores de negocios, esto concuerda con el estudio de Fernandez (2020) donde el 62% siempre tienen en cuenta la calidad de servicio y la estabilidad laboral, también el estudio de Santos (2021), indica que las condiciones laborales influyen directamente y en una relación alta con la calidad de servicios (Pearson=0,621 y  $p=0,245$ ) que a mayor sea las condiciones laborales mejor será la calidad de servicio, también Villajuan (2019) estudia la dimensión de condiciones laborales que es similar a estabilidad laboral, se encuentra que los trabajadores contratados que son 50% del total, tienen mejor desempeño en calidad de

servicio y el personal nombrado que representa el 11.50% tienen menor calidad de servicio y los locadores con un 30.8% también ofrecen un servicio eficiente, desde una perspectiva laboral esto impacta directamente en el tipo de contrato que tiene los trabajadores.

Con el objetivo específico 5 tenemos: determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021, en esta parte encontramos (Pearson = 0,636 y  $p=0,000$ ) existiendo una alta relación significativa, entonces a mejor trabajo en equipo, mejor será la calidad de servicio de los asesores de negocios, este estudio coincide con Paredes (2019) donde indica que es preponderante el trabajo en equipo para la calidad de servicio, aunque hay una diferencia marcada en desarrollo institucional, otra similitud es con el estudio de Orahulio (2020) con un ( $Rho=,409$  y  $p<,05$ ) muestra una correlación directa y significativa; lo mismo ocurre con el estudio de Santos (2021) en su dimensión involucramiento laboral con calidad de servicio encuentran ( $Rho = 0,736$  y  $p=0,018$ ), donde encuentra una alta relación significativa, encontramos una relación en las dimensiones de involucramiento y trabajo en equipo ya que muchos autores definen que para que funcione el trabajo en equipo es importante el involucramiento tal como explica De la Garza et ál., (2020), donde encuentra una relación de involucramiento y liderazgo o trabajo en equipo. En la investigación de Zenteno-Hidalgo y Duran (2013), se encuentran tres dimensiones en uno solo que están concatenados como son; equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo donde obtienen un factor del 69% indican que las prácticas de alto desempeño en trabajo en equipo impactan o influyen en la calidad de servicio.

Las limitaciones que se encontraron en la presente investigación, es principalmente por la pandemia, en el momento de las encuestas, considerando que la muestra fue censal, se tuvo que encuestar a todos y muchos de ellos trabajan hoy en día de manera remota desde sus domicilios, se tuvo que buscar de forma personal ya que las encuestas fueron diseñadas para marcar a puño y letra bajo su consentimiento, dentro de ello se encontró una adecuada amabilidad por parte de los asesores al margen que el tesista en este caso sea su jefe inmediato; las respuestas fueron imparciales. Además la agencia Huaraz

tiene similitudes con muchas otras agencias del Perú por lo que la muestra censal en realidad podría ser una muestra de toda la población de asesores de Mibanco que trabajan a nivel nacional, se encontraron un nivel de correlación alto entre las variables, por lo que es probable que exista similitud a medida que la muestra sea mas grande.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una alta relación significativa entre clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz. Teniendo una correlación positiva alta (Pearson = 0,755 y  $p=0,000$ ); es decir, según se optimice o maximice el clima laboral, mejor será la atención en calidad de servicios de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

**Segunda:** Existe una relación altamente significativa entre el trato interpersonal y calidad de servicio, teniendo una correlación positiva alta (Pearson = 0,736 y  $p = 0,000$ ); entonces, si optimizamos el trato interpersonal de la empresa mejor será la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

**Tercera:** Existe una relación altamente significativa entre sentido de pertenencia y calidad de servicio, se tiene una correlación positiva alta (Pearson = 0,656 y  $p=0,000$ , definimos que maximizando el sentido de pertenencia mejor será la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

**Cuarta:** Existe una relación altamente significativa entre retribución y calidad de servicio, se tiene una correlación positiva alta (Pearson = 0,660 y  $p=0,000$ ), por lo tanto, optimizando o maximizando la retribución tendremos mejores resultados en cuanto a la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

**Quinta:** Existe una relación altamente significativa entre estabilidad laboral y calidad de servicio, se tiene la siguiente correlación siendo positiva alta (Pearson = 0,676 y  $p=0,000$ ), si mejoramos la estabilidad laboral mayor será el impacto en la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

**Sexta:** Existe una relación altamente significativa entre trabajo en equipo y calidad de servicio, en la prueba de correlación encontramos (Pearson = 0,636 y  $p=0,000$ ), si maximizamos y optimizamos el trabajo en equipo mayor será el impacto en la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** En vista que la investigación se encontró que existe una alta relación entre el clima laboral y calidad de servicio, corresponde al área de Recursos humanos de la empresa conjuntamente con la gerencia, establecer políticas, estrategias y lineamientos para evaluar periódicamente estas dos variables, se recomienda realizar encuestas semestrales e ir midiendo su impacto en los asesores de negocios de Mibanco agencia Huaraz.

**Segunda:** en el estudio se encontró una alta relación en el trato interpersonal y calidad de servicio, corresponde a la gerencia adjunta establecer lineamientos de mejora en el trato interpersonal, toda vez que el impacto es positivo en la calidad de servicio, por parte de los asesores se recomienda que deben estar predispuestos a los cambios y mejoras que pueda hacer la empresa Mibanco.

**Tercera:** Según lo investigado tiene una alta relación el sentido de pertenencia con la calidad de servicio, corresponde al área de recursos humanos y bienestar fomentar la cultura de pertenencia en los asesores de negocios, toda vez que tendrá un impacto positivo en la calidad de servicio, se recomienda establecer lazos fraternos con ayuda de un profesional especializado en la parte psicológica.

**Cuarta:** En lo investigado existe una alta relación entre retribución y calidad de servicio, corresponde analizar al área de compensaciones y gerencia general estudiar el impacto de las nuevas retribuciones, ya que según el estudio mejoraría sustancialmente la calidad de servicio de los asesores de negocios Mibanco agencia Huaraz, corresponde analizar el escenario político actual donde nos encontramos.

**Quinta:** en la presente investigación se encontró una alta relación entre estabilidad laboral y calidad de servicio, en esta parte se recomienda a la gerencia de negocios establecer políticas claras de acuerdo al escenario donde nos encontramos, si el colaborador tiene garantizado su estabilidad mejor será su desempeño en la calidad de servicios.

**Sexta:** se encontró una alta relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio, esta dimensión corresponde trabajar a los jefes inmediatos de los asesores conjuntamente con la gerencia de negocios y recursos humanos definir nuevos lineamientos, se recomienda capacitar a los líderes de la empresa quienes, con los encargados de dirigir a los asesores de negocios, recomendamos utilizar nuevas técnicas y herramientas sobre trabajo en equipo ya que impacta directamente y de manera sustancial en la calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Alcas Zapata, N., Alarcón Diaz, H., Venturo Orbegoso, C., Alarcon Diaz, M., Fuentes Esparrell, J., & Lopez Echevarría, T. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000300009&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300009&lang=es)
- Bada Quispe, O., Salas Sanchez, R. M., Castillo Saavedra, E., & Carbonell García, C. (2020). Work stress and organizational climate in Peruvian teachers. *Medisur*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=99588>
- Bolívar Napoleón, S. B. (2020). *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58960>
- Chiang Vega, M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
- Chuquibala Túnjar, D. (2016). *Clima laboral y calidad de servicio que brindan los colaboradores de sub sede de los juzgados del poder judicial Moyobamba – 2016*. Moyobamba. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14589>
- Corichi García, A., Hernandez Gracia, T., & García Velasquez, M. (2015). Organizational climate, variables and organizational, climate factors. *Universidad Autonoma del estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- De la Garza Carranza, M., Carpio Mendoza, J., Lopez Lemus, J., & Rodriguez Sanchez, P. (2020). Service leadership in relation to work engagement. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/20410830.html>
- Diaz Loo, M. (2018). *calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa cruz del sur de la ciudad de piura en el año 2018*. PIURA. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28753/D%c3%adaz\\_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28753/D%c3%adaz_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diaz, A. (2008). *Teorías de la Administración y Gestión*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/gestionalejandrodc96/teorias-de-la-administracion>
- Duque Oliva, E. (2005). Review of the service quality concept and its measurement models. *Innovar*. Obtenido de

- [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Edel, R., García Santillan, A., & Casiano Bustamante, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional I. *Servicios Académicos Internacionales*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/299134186\\_Clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional\\_I](https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I)
- Feix, N. (2021). Panorama Laboral en Tiempos de la Covid-19. *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_756717/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_756717/lang--es/index.htm)
- García Solarte, M. (2009). The Organizational climate and its diagnosis a conceptual Approximation. *Cuadernos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gestión, D. (14 de 09 de 2019). *Gestión sección economía*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Goncalves, A. (2018). organizational climate dimensions. *qualidade.org*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). The organizational climate as a factor in the job satisfaction. *Investigación y negocios*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&nrm=iso)
- Grönroos, C., & Gummesson, E. (1987). *Quality of Products and services - a tentative synthesis between two models*. Obtenido de <https://www2.nau.edu/~rgm/ha400/class/productservice/productservice/textqual.html>
- Gubbins, A. M. (2020). Ranking de las mejores Empresas. *Great Place to work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos* (Vol. 9). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/347600550\\_Tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_recoleccion\\_de\\_datos](https://www.researchgate.net/publication/347600550_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos)
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Indecopi. (02 de setiembre de 2021). *gestion noticias*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/hay-mas-de-8000-denuncias-en-tramite-ante->

- indecopi-por-abuso-al-consumidor-noticia/
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W., & Velazco Reyes, B. (2017). The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017. *Comunicación*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lang=es)
- Jimenez Bonilla, D. M., & Jimenez Bonilla, E. (2016). Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. *Ciencia Unemi*. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>
- Maisch Molina, E. (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión en el tercer milenio*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/9859>
- Mandomedio. (2021). Clima laboral en un escenario de trabajo remoto. *Mandomedio*. Obtenido de <https://mandomedio.com/blog/clima-laboral-estudio-mandomedio-del-teletrabajo/>
- Martinez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario*. Ica. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mercado Salgado, P., & Toro Alvarez, F. (2008). Análisis Comparativo del Clima Organizacional en dos Universidades Públicas de Latinoamérica: *Interamericana de Psicología Ocupacional*. Obtenido de <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/89>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. (2020). Perception of national and foreign tourists of the service in restaurants from todos santos magical Town, Mexico. *Visión de futuro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491006/>
- Moran, E., & Volkwein, J. (1992). El enfoque cultural para la formación del clima organizacional. *American Psychological Association*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1992-21776-001>
- Naranjo Herrera, C., Paz Delgado, A., & Marín Betancur, S. (2014). Organizational Climate: A Research in the Health Services Provider Institution (IPS) of the Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243060006.pdf>
- Nauca Torres, E. S., & Rodas, R. Y. (2018). *Estrategias de clima laboral y calidad de servicio en la empresa de turismo CIVA*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/186>
- Neyra Huamani, L., Flores Morales, J. A., & Pacheco Palomino, M. (2021). *Calidad de Servicios en tiempos de covid 10 en estudiantes universitarios*. Lima. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36432>

- Oblitas Vedia, A., Bayo Ajchura, C., Valdez Chavarria, W., & Bobarín Caro, J. (2019). Analysis of the level of satisfaction of users of public (taxi) transport in the city of Sucre. *Investigación y Negocios*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lang=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lang=es)
- Obregon. (2017). *Clima laboral y calidad de servicio al cliente de Cruz del Norte S.A. Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5986>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pedrosa, I., Basterretxea, J., Fernandez, A., Basteiro, J., & García Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas ¿que estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64739086029.pdf>
- Peiro, & Prieto. (s.f.). Definición de Clima laboral. *Clima Laboral*. Obtenido de <https://www.climalaboral.com.es/definicion/>
- Perú, B. C. (2021). Resumen Informativo semanal. *Notas Informativas*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/transparencia/actividades-oficiales/notas-informativas.html>
- Place, W. (2020). Clima laboral. *work place*. Obtenido de [https://www.glassdoor.com/FAQ/mibanco-Workplace-Questions-EI\\_IE1271667.0,7\\_KC8,17.htm](https://www.glassdoor.com/FAQ/mibanco-Workplace-Questions-EI_IE1271667.0,7_KC8,17.htm)
- Ramos Ferroñan, E., Mogollon García, F., Santur Manuel, L., & Cherre Moran, I. (2020). THE SERVPERF MODEL AS A SERVICE QUALITY ASSESSMENT TOOL IN A. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Rivera Porras, D., Rincon Vera, J., & Florez Gamboa, S. (2018). Perception of Organizational Climate: An Analysis from the Macroprocesses of an ESE. *ESPACIOS*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramirez, L. A., Clara Zafra, M. A., & Ramirez Dolores, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta - Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7585538>
- SBS. (2019). *Atención a los usuarios, un proceso en mejora continua*. Lima: Boletín semanal SBS. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/enfoque-de-supervision>
- Soria Resendez, A., Pedraza Melo, N., & Bernal Gonzales, I. (2011). The organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution. *Acta Universitaria*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-)

62662019000100198

- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422017000401270&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000401270&lang=es)
- Urahulio Naupari, C. (2020). *Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de san martin de porres*. San Martin de Porres. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49094>
- Urrutia Egaña, M., Barrios Araya, S., Gutierrez Núñez, M., & Mayorga Camus, M. (2014). Optimal method for content validity. *Educación Médica Superior*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412014000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014)
- Vidrio Barón, S., Rebolledo Mendoza, A., & Galindo Salvador, S. (2020). Hotel service quality, customer loyalty and purchase intentions. *Investigación Administrativa*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782020000100002&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100002&lang=es)
- Villajuan Delgadillo, L. K. (2019). "Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad distrital de Quilca". Quilca. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11202>
- Zenteno-Hidalgo, A., & Duran Silva, C. A. (2013). Factores y Prácticas de alto desempeño que influyen en casa de clima laboral. *INNOVAR JOURNAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213010.pdf>
- Zeta Vite, A., Benites Guerrero, C., Jiménez Chinga, R., & Abanto Cerna, L. (2020). Organizational environment and service leadership as an antecedent of labor satisfaction in a rural educational institution. *Conrado*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500113](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500113)

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021**

**AUTOR: YIMY MUÑOZ CARRILLO**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021? ¿Qué relación existe entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021? ¿Qué relación existe entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021? ¿Qué relación existe entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021. Determinar la relación entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021. Determinar la relación entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021. Determinar la relación entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> (HE1) Existe relación entre el trato interpersonal y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021 (HE2) existe relación entre el sentido de pertenencia y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021. (HE3) existe relación entre la retribución y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021 (HE4) existe relación entre la estabilidad y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021</p>	<p>Variable Independiente: Clima laboral.</p> <p>Variables Independiente: Calidad de servicio.</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato interpersonal.</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Retribución.</li> <li>• Estabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Información oportuna</li> <li>• Sentimiento del colaborador</li> <li>• Confianza de los trabajadores</li> <li>• Espacios de comunicación</li> <li>• Valores de la empresa</li> <li>• Sueldo básico acorde al mercado</li> <li>• Remuneración variable confiable</li> <li>• Satisfacción del empleado</li> <li>• Estructura del empleo</li> <li>• Vínculo laboral</li> <li>• Experiencia en miembros del equipo.</li> <li>• Comunicación horizontal</li> <li>• Compromiso con el líder.</li> </ul>

<p>agencia Huaraz 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021?</p>	<p>negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.</p>	<p>(HE5) existe relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del servicio.</li> <li>• Entrega del servicio.</li> <li>• Ambiente del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio</li> <li>• Intangibilidad</li> <li>• Consistencia del servicio.</li> <li>• Tiempo de atención</li> <li>• Calidad de atención.</li> <li>• Satisfacción del cliente.</li> <li>• Geografía</li> <li>• Genero</li> <li>• Acondicionamiento</li> </ul>
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION (Sustentado)</b></p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA (Sustentado)</b></p>			
<p><b>TIPO:</b> Básica  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>MÉTODO:</b> Descriptivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 27 asesores de negocios de la agencia Huaraz.  <b>MUESTRA:</b> No habrá muestra, se utilizará toda la población.  <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario.</p>			

## ANEXO 2: MATRIZ OPERACIONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Clima Laboral	Mercado & Toro (2008), indica que el clima laboral es netamente interno de cada empresa, donde se evalúa la parte académica, organizacional y administrativa, para ello realizó una investigación en dos universidades de Mexico y colombia, para ello se utilizó la escala de ECO IV con la finalidad de comparar el comportamiento psicométrico y organizacional.	Se busca relacionar las dimensiones de: Trato interpersonal, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad y trabajo en equipo.	Trato interpersonal	Capacitaciones permanentes Información oportuna Sentimiento del colaborador Reconocimientos periódicos	1,2,3,4	Ordinal  Escala de Likert: 1 (Totalmente en desacuerdo). 2 (algo en desacuerdo). 3 (Neutral o ni acuerdo ni desacuerdo). 4 (algo de acuerdo). 5 (totalmente de acuerdo).	Ineficiente: (20-47). Regular: (48-75) Eficiente: (76-100)
			Sentido de pertenencia	Confianza a los trabajadores Espacios de comunicación Valores de la empresa Orgullo de trabajar en la empresa	5,6,7,8		
			retribución	Remuneración básica acorde al mercado Remuneración variable alcanzable Satisfacción del colaborador Concepto de utilidades	9,10,11,12		
			Estabilidad	Años de permanencia Condiciones laborales Tipo de contrato Incremento de tasa de desempleo	13,14,15,16		
			Trabajo en equipo	Experiencia de líder Comunicación horizontal Ambiente laboral Cercanía de la empresa	17,18,19,20		
Calidad de servicio	Rust y Oliver (1994), estudian que los servicios tienen 3 aristas de: ambiente del servicio, características del servicio y entrega del servicio, estos tres elementos siempre tienen que estar presentes, el ambiente de servicios está dividido en; interna que es el proveedor del servicio y externa que son los clientes; las características del servicio se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente.	Se busca esclarecer los aspectos actuales de la calidad de servicio y mejorar de forma sustancial mediante las variables estudiadas.	Características del servicio	Influencia del precio Procesos del servicio Consistencia del servicio Diversidad del servicio	1,2,3,4	Ordinal  Escala de Likert: 1 (Totalmente en desacuerdo). 2 (algo en desacuerdo). 3 (Neutral o ni acuerdo ni desacuerdo). 4 (algo de acuerdo). 5 (totalmente de acuerdo).	Ineficiente: (12-28). Regular: (29-45) Eficiente: (46-60)
			Entrega del servicio	Tiempo de atención Calidad de atención Satisfacción del cliente Recomendación del servicio	5,6,7,8		
			Ambiente del servicio	Infraestructura del servicio Diversidad de género Personal capacitado Tecnología actualizada	9,10,11,12		

### Anexo 3: Certificados de Validación de instrumentos para medir la variable de Clima laboral



#### DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL: Preguntas para asesores de negocios

ESCUELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Trato interpersonal</b>								
1	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la capacitación permanente de sus colaboradores?	X		X		X		
2	¿la información que ofrece la empresa para usted es clara y oportuna?	X		X		X		
3	¿Cómo colaborador de Mibanco agencia Huaraz, su sentimiento es de satisfacción en general con todos los procesos de Mibanco?	X		X		X		
4	¿Son oportunos los reconocimientos hacia los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sentido de Pertenencia</b>								
5	¿La empresa Mibanco brinda confianza a sus trabajadores para el normal desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz brinda espacios de comunicación adecuados dentro de la empresa?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz cultivan los valores culturales de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted siente orgullo de trabajar en la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Retribución</b>								
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la remuneración básica percibida por Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
10	¿usted cree que es razonable la remuneración variable que otorga la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con las políticas que aplica Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
12	¿Qué tan beneficiosa es para usted las utilidades que recibe de la empresa Mibanco de manera anual?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Estabilidad laboral</b>								
13	¿es redituable para usted contar con años de experiencia dentro de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		

14	¿es adecuada la gestión que realiza la empresa Mibanco agencia Huaraz en cuanto a la situación laboral?	X		X		X	
15	¿Usted está de acuerdo con el tipo de contrato que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X	
16	¿los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz utilizan las herramientas necesarias para frenar el desempleo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿El líder de Mibanco agencia Huaraz cuenta con la experiencia necesaria para dirigir a los colaboradores?	X		X		X	
18	¿existe una comunicación horizontal dentro de los trabajadores dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X	
19	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por mantener un excelente ambiente laboral?	X		X		X	
20	¿Los programas y proyectos de la empresa Mibanco agencia Huaraz establece cercanía con su empleado?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro**

**DNI: 07637233**

Especialidad del validador: **Asesor de Tesis**

**8 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Trato interpersonal</b>							
1	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la capacitación permanente de sus colaboradores?	X		X		X		
2	¿la información que ofrece la empresa para usted es clara y oportuna?	X		X		X		
3	¿Cómo colaborador de Mibanco agencia Huaraz, su sentimiento es de satisfacción en general con todos los procesos de Mibanco?	X		X		X		
4	¿Son oportunos los reconocimientos hacia los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sentido de Pertenencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La empresa Mibanco brinda confianza a sus trabajadores para el normal desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz brinda espacios de comunicación adecuados dentro de la empresa?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz cultivan los valores culturales de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted siente orgullo de trabajar en la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Retribución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la remuneración básica percibida por Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
10	¿usted cree que es razonable la remuneración variable que otorga la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con las políticas que aplica Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
12	¿Qué tan beneficiosa es para usted las utilidades que recibe de la empresa Mibanco de manera anual?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Estabilidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿es redituable para usted contar con años de experiencia dentro de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
14	¿es adecuada la gestión que realiza la empresa Mibanco agencia Huaraz en cuanto a la situación laboral?	X		X		X		
15	¿Usted está de acuerdo con el tipo de contrato que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
16	¿los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz utilizan las herramientas necesarias para frenar el desempleo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿El líder de Mibanco agencia Huaraz cuenta con la experiencia necesaria para dirigir a los colaboradores?	X		X		X		
18	¿existe una comunicación horizontal dentro de los trabajadores	X		X		X		

	dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz?						
19	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por mantener un excelente ambiente laboral?	X		X		X	
20	¿Los programas y proyectos de la empresa Mibanco agencia Huaraz establece cercanía con su empleado?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mirtha Patricia Ortiz Guillén      DNI: 09967490

Especialidad del validador: Gestión empresarial y finanzas.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de octubre del 2021.



-----  
**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL: Preguntas para asesores de negocios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Trato interpersonal</b>							
1	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la capacitación permanente de sus colaboradores?	X		X		X		
2	¿La información que ofrece la empresa para usted es clara y oportuna?	X		X		X		
3	¿Cómo colaborador de Mibanco agencia Huaraz, su sentimiento es de satisfacción en general con todos los procesos de Mibanco?	X		X		X		
4	¿Son oportunos los reconocimientos hacia los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sentido de Pertenencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La empresa Mibanco brinda confianza a sus trabajadores para el normal desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz brinda espacios de comunicación adecuados dentro de la empresa?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz cultivan los valores culturales de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted siente orgullo de trabajar en la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Retribución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la remuneración básica percibida por Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
10	¿usted cree que es razonable la remuneración variable que otorga la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con las políticas que aplica Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
12	¿Qué tan beneficiosa es para usted las utilidades que recibe de la empresa Mibanco de manera anual?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Estabilidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿es redituable para usted contar con años de experiencia dentro de Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
14	¿es adecuada la gestión que realiza la empresa Mibanco agencia Huaraz en cuanto a la situación laboral?	X		X		X		
15	¿Usted está de acuerdo con el tipo de contrato que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
16	¿los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz utilizan las herramientas necesarias para frenar el desempleo?	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo</b>							
17	¿El líder de Mibanco agencia Huaraz cuenta con la experiencia necesaria para dirigir a los colaboradores?	X		X		X		
18	¿existe una comunicación horizontal dentro de los trabajadores dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
19	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por mantener un excelente ambiente laboral?	X		X		X		
20	¿Los programas y proyectos de la empresa Mibanco agencia Huaraz establece cercanía con su empleado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Luis Natividad Cerna

**DNI: 31677424**

**Especialidad del validador: Asesor de Tesis**

**30 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Certificados de Validación de instrumentos para medir la variable de Calidad de servicios.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Características del servicio							
1	¿usted cree que el precio que cobra Mibanco agencia Huaraz por sus servicios es el adecuado?	X		X		X		
2	¿Los procesos dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más sencillos y entendibles?	X		X		X		
3	¿el servicio que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz tiene la consistencia y calidad requerida?	X		X		X		
4	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz ofrece servicios diversificados acorde a las nuevas necesidades?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Entrega del servicio							
5	¿usted está de acuerdo con el tiempo de atención que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
6	¿la empresa Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la atención de sus clientes?	X		X		X		
7	¿usted considera que los clientes se encuentran satisfechos con la atención prestada en Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
8	¿la información que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz sobre la recomendación tiene la difusión que se merece?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Ambiente del servicio							
9	¿usted considera que la infraestructura de la empresa brinda todas las comodidades necesarias hoy en día?	X		X		X		
10	¿las informaciones que se proporcionan sobre diversidad de genero son las adecuadas?	X		X		X		
11	¿usted considera que los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz se encuentran totalmente capacitados?	X		X		X		
12	¿los equipos tecnológicos utilizados por la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más adecuados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro**

**DNI: 07637233**

**Especialidad del validador: Asesor de Tesis**

**8 de octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

**Firma del Experto Informante.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Características del servicio</b>							
1	¿usted cree que el precio que cobra Mibanco agencia Huaraz por sus servicios es el adecuado?	X		X		X		
2	¿Los procesos dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más sencillos y entendibles?	X		X		X		
3	¿el servicio que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz tiene la consistencia y calidad requerida?	X		X		X		
4	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz ofrece servicios diversificados acorde a las nuevas necesidades?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Entrega del servicio</b>							
5	¿usted está de acuerdo con el tiempo de atención que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
6	¿la empresa Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la atención de sus clientes?	X		X		X		

7	¿usted considera que los clientes se encuentran satisfechos con la atención prestada en Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
8	¿la información que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz sobre la recomendación tiene la difusión que se merece?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Ambiente del servicio</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿usted considera que la infraestructura de la empresa brinda todas las comodidades necesarias hoy en día?	X		X		X		
10	¿las informaciones que se proporcionan sobre <b>diversidad de genero</b> son las adecuadas?	X		X		X		Cambiar diversidad de genero por "información del servicio"
11	¿usted considera que los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz se encuentran totalmente capacitados?	X		X		X		
12	¿los equipos tecnológicos utilizados por la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más adecuados?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**Notar la observación y luego aplicar.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ x ]                      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. Mirtha Patricia Ortiz Guillén      **DNI:** 09967490

**Especialidad del validador:** Gestión empresarial y finanzas.

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de octubre del 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Características del servicio</b>							
1	¿usted cree que el precio que cobra Mibanco agencia Huaraz por sus servicios es el adecuado?	X		X		X		
2	¿Los procesos dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más sencillos y entendibles?	X		X		X		
3	¿el servicio que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz tiene la consistencia y calidad requerida?	X		X		X		
4	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz ofrece servicios diversificados acorde a las nuevas necesidades?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Entrega del servicio</b>							
5	¿usted está de acuerdo con el tiempo de atención que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
6	¿la empresa Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la atención de sus clientes?	X		X		X		
7	¿usted considera que los clientes se encuentran satisfechos con la atención prestada en Mibanco agencia Huaraz?	X		X		X		
8	¿la información que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz sobre la recomendación tiene la difusión que se merece?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Ambiente del servicio</b>							
9	¿usted considera que la infraestructura de la empresa brinda todas las comodidades necesarias hoy en día?	X		X		X		
10	¿las informaciones que se proporcionan sobre diversidad de genero son las adecuadas?	X		X		X		
11	¿usted considera que los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz se encuentran totalmente capacitados?	X		X		X		
12	¿los equipos tecnológicos utilizados por la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más adecuados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Luis Natividad Cerna

**DNI:** 31677424

**Especialidad del validador:** Asesor de Tesis

**30 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 4: Instrumentos de Investigación:

### Consentimiento Informado:

El responsable de la presente información, brinda la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento informado y voluntario de los participantes. El objetivo de esta muestra censal es recabar información de clima laboral y calidad de servicios para el área de Recursos Humanos de la Empresa Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. con el fin de determinar la situación actual de esta. La encuesta consta para clima laboral de 20 preguntas y calidad de servicios de 12 preguntas. Conociendo esta información, se detalla que la participación es voluntaria y se respetará el anonimato de los datos proporcionados para el presente estudio.

### ¿Acepta participar en este estudio?

- a) Si deseo participar
- b) No deseo participar.

## CUESTIONARIO 1

### CLIMA LABORAL

Estimado (a).

Mediante la presente encuesta, me presento a Usted para pedirle su apoyo referente a un tema de investigación que vengo desarrollando "Clima Laboral y calidad de servicio en los asesores de Mibanco agencia Huaraz 2021", de antemano el agradecimiento infinito, así mismo la información obtenida será de carácter reservada y anónima.

### INSTRUCCIONES:

Usted encontrará un cuestionario de preguntas con 5 alternativas cada pregunta en la cual puede marcar con una X la alternativa que considere pertinente.

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>CLIMA LABORAL</b>						
<b>Dimensión 01: TRATO INTERPERSONAL</b>						
1	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la capacitación permanente de sus colaboradores?					
2	¿la información que ofrece la empresa para usted es clara y oportuna?					
3	¿Cómo colaborador de Mibanco agencia Huaraz, su sentimiento es de satisfacción en general con todos los procesos de Mibanco?					
4	¿Son oportunos los reconocimientos hacia los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz?					
<b>Dimensión 02: SENTIDO DE PERTENENCIA</b>						
5	¿La empresa Mibanco brinda confianza a sus trabajadores para el normal desempeño de sus funciones?					
6	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz brinda espacio de comunicación adecuados dentro de la empresa?					
7	¿Los trabajadores de Mibanco agencia Huaraz cultivan los valores culturales de la empresa?					

8	¿Usted siente orgullo de trabajar en la empresa Mibanco agencia Huaraz?					
<b>Dimensión 03: RETRIBUCIÓN</b>						
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la remuneración básica percibida por Mibanco agencia Huaraz?					
10	¿usted cree que es razonable la remuneración variable que otorga la empresa Mibanco agencia Huaraz?					
11	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con las políticas que aplica Mibanco agencia Huaraz?					
12	¿Qué tan beneficiosa es para usted las utilidades que recibe de la empresa Mibanco de manera anual?					
<b>Dimensión 04: ESTABILIDAD LABORAL</b>						
13	¿es redituable para usted contar con años de experiencia dentro de Mibanco agencia Huaraz?					
14	¿es adecuada la gestión que realiza la empresa Mibanco agencia Huaraz en cuanto a la situación laboral?					
15	¿Usted está de acuerdo con el tipo de contrato que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz?					
16	¿los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz utilizan las herramientas necesarias para frenar el desempleo?					
<b>Dimensión 05: TRABAJO EN EQUIPO</b>						
17	¿El líder de Mibanco agencia Huaraz cuenta con la experiencia necesaria para dirigir a los colaboradores?					
18	¿existe una comunicación horizontal dentro de los trabajadores dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz?					
19	¿Mibanco agencia Huaraz se preocupa por mantener un excelente ambiente laboral?					
20	¿Los programas y proyectos de la empresa Mibanco agencia Huaraz establece cercanía con su empleado?					

## CUESTIONARIO 2

### CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a).

Mediante la presente encuesta, me presento a Usted para pedirle su apoyo referente a un tema de investigación que vengo desarrollando "*Clima Laboral y calidad de servicio en los asesores de Mibanco agencia Huaraz 2021*", de antemano el agradecimiento infinito, así mismo la información obtenida será de carácter reservada y anónima.

#### **INSTRUCCIONES:**

Usted encontrará un cuestionario de preguntas con 5 alternativas cada pregunta en la cual puede marcar con una X la alternativa que considere pertinente.

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 01: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>						
1	¿usted cree que el precio que cobra Mibanco agencia Huaraz por sus servicios es el adecuado?					
2	¿Los procesos dentro de la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más sencillos y entendibles?					
3	¿el servicio que ofrece la empresa Mibanco agencia Huaraz tiene la consistencia y calidad requerida?					
4	¿La empresa Mibanco agencia Huaraz ofrece servicios diversificados acorde a las nuevas necesidades?					
<b>Dimensión 02: ENTREGA DEL SERVICIO</b>						
5	¿usted está de acuerdo con el tiempo de atención que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz?					
6	¿la empresa Mibanco agencia Huaraz se preocupa por la atención de sus clientes?					
7	¿usted considera que los clientes se encuentran satisfechos con la atención prestada en Mibanco agencia Huaraz?					
8	¿la información que brinda la empresa Mibanco agencia Huaraz sobre la recomendación tiene la difusión que se merece?					
<b>Dimensión 03: AMBIENTE DEL SERVICIO</b>						
9	¿usted considera que la infraestructura de la empresa brinda todas las comodidades necesarias hoy en día?					
10	¿las informaciones que se proporcionan sobre el servicio prestado son las adecuadas?					
11	¿usted considera que los funcionarios de Mibanco agencia Huaraz se encuentran totalmente capacitados?					
12	¿los equipos tecnológicos utilizados por la empresa Mibanco agencia Huaraz son los más adecuados?					

### Anexo 5: Cálculos de los niveles y rangos para Clima Laboral.

V1: Clima Laboral																				INEFICIENTE	(20-47)	
Cuestionario: 20 preguntas																				REGULAR	(48-75)	
v1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	EFICIENTE	(76-100)
																				PUNTAJE MINIMO	20	
																				PUNTAJE MAXIMO	100	
																				DIFERENCIA	80	
																				DIVISION	27	

### Anexo 6: Cálculos de los niveles y rangos para Calidad de servicio.

V2: Calidad de servicio														
Cuestionario: 12 preguntas														
v2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	INEFICIENTE	(12-28)
												REGULAR	(29-45)	
												EFICIENTE	(46-60)	
												PUNTAJE MINIMO	12	
												PUNTAJE MAXIMO	60	
												DIFERENCIA	48	
												DIVISION	16	

### Anexo 7: Análisis de Confiabilidad para Clima laboral:

Sujeto	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	Total
1	3	2	1	2	3	4	1	2	2	3	4	4	1	3	2	1	4	2	3	2	49
2	2	2	4	1	1	2	3	2	4	2	1	2	4	4	3	3	2	1	3	4	50
3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	4	33
4	2	3	4	2	1	4	2	3	1	4	2	3	2	4	1	2	1	4	4	3	52
5	2	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	4	49
6	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	25
7	3	3	2	3	2	4	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	46
8	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	54
9	2	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	59
10	2	3	2	1	2	3	2	1	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	1	1	47
11	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	1	1	2	1	4	2	2	2	49
12	2	3	2	3	4	4	2	3	4	1	2	4	2	4	1	2	4	2	3	4	56
VARIANZAS	0.333	0.41	1.076	0.639	1.056	1.333	1.139	0.806	1.41	0.6875	0.7431	1.1389	1.0764	1.25	1.1389	0.5764	1.4167	0.5764	0.75	1.1875	83.24306

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde,

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ .
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

k=	20.00
Vi=	18.74
Vt=	83.24
$\alpha$	0.816

### Anexo 8: Análisis de Confiabilidad para Calidad de Servicio:

Sujeto	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	TOTAL
1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	4	26
2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	22
3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	16
4	2	3	4	2	1	4	2	3	1	4	2	3	31
5	2	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	3	30
6	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	17
7	3	3	2	3	2	4	4	1	2	3	1	2	30
8	1	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	29
9	1	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	36
10	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	4	27
11	2	4	4	2	3	4	2	2	4	2	2	3	34
12	2	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	4	33
VARIANZAS	0.35416667	0.40972222	1.07638889	0.63888889	1.02083333	1.13888889	1.07638889	0.74305556	1.1875	0.6875	0.40972222	1.13888889	37.2430556

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde,

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ .
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

k=	12.00
Si=	9.88
St=	37.24
$\alpha$	0.801

## ANEXO 9: AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Fwd: SOLICITO AUTORIZACION PARA TESIS: yimy muñoz carrillo - Outlook - Google Chrome

about:blank

---

Para **YC** Yimy Muñoz Carrillo <yimy.muñoz.c@mibanco.com.pe> X CC CCO

Re: SOLICITO AUTORIZACION PARA TESIS "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA AGENCIA HUARAZ, 2021"

Hola Yimy, por mi parte conforme.

Saludos



Michael Huamani Romero  
Gerente Regional – Ancash  
CEL: 943498721  
*Transformamos vidas. Escribimos juntos historias de progreso.*

---

De: Yimy Muñoz Carrillo <yimy.muñoz.c@mibanco.com.pe>  
Enviado el: sábado, 16 de octubre de 2021 12:33  
Para: Michael Huamani Romero <michael.huamani.r@mibanco.com.pe>  
Asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA TESIS

Estimado Michael, a la fecha mi persona esta realizando Maestría MBA en la Universidad Cesar vallejo, para lo cual estando en la etapa final se requiere sustentar mediante tesis de investigación, en la cual mi persona escogió el siguiente tema:

"CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA AGENCIA HUARAZ, 2021"

Según el tema elegido, la Universidad requiere la autorización de Mibanco.

Adjunto la matricula respectiva.

Agradeciéndole de antemano su apoyo.

Saludos

---



Enviar | Descartar Borrador guardado a las 01:26 AM

---

Escribe aquí para buscar

19°C 20:26 7/12/2021

## ANEXO 10: PRUEBA DE NORMALIDAD

### *Prueba de Normalidad Variable Clima laboral de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Trato interpersonal	,931	27	,074
Sentido de pertenencia	,930	27	,067
Retribución	,957	27	,312
Estabilidad laboral	,934	27	,089
Trabajo en equipo	,953	27	,258
Clima laboral	,965	27	,482

*Nota: Siguen una distribución normal, por lo tanto, se realizará la correlación de Pearson.*

### *Prueba de Normalidad Variable Calidad de servicio de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Características del servicio	,939	27	,113
Entrega del servicio	,974	27	,719
Ambiente del servicio	,972	27	,648
Calidad de servicio	,980	27	,870

*Nota: Siguen una distribución normal, por lo tanto, se realizará la correlación de Pearson.*

**ANEXO 11: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA ASESORES DE NEGOCIOS MIBANCO**

