



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores del  
BanEcuador, agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Otacoma Santillan, Silvia Gisella (Código ORCID:0000-0002-1455-0156)

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl (Código ORCID: 0000-0002-6623-936X)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Al regalo más grande que Dios me pudo entregar, mi hijo Braulio Ariel Zambrano Otacoma, la persona más importante de mi vida, el que me dio las fuerzas y motivos para luchar y salir adelante ante toda adversidad.

A mis padres Roberto y Glenda, que en el día a día con su presencia, respaldo, sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas, mis logros también son suyos.

A mis hermanas Cinthia y Valeria, por estar siempre presentes, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre las llevo en mi corazón.

Por ellos y para ellos todo mi esfuerzo y dedicación

## Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por bendecirme siempre, por guiarme a lo largo de mi existencia. A mi familia por ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis compañeros, Carmen Rivera y Carlos Carpio por el apoyo y sobre todo por la amistad brindada en los momentos más difíciles de mi vida.

A todo el personal de BanEcuador, que colaboraron con la elaboración de este trabajo de investigación, mi agradecimiento eterno a esta noble Institución y compañeros de labores diarias, sin su ayuda esto no sería posible.

De igual forma, agradezco al Dr. Karl Torres, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Docentes, gracias a su conocimiento, experiencia y profesionalismo en todo momento.

Y por supuesto a mi querida Universidad Cesar Vallejo y a sus principales autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE

Carátula

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	4
III.- MÉTODOLOGIA .....	13
3.1.- Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2.- Variables y operacionalización.....	13
3.3.- Población. muestra y muestreo.....	14
3.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5.- Procedimientos .....	16
3.6.- Método de análisis de datos.....	16
3.7.-Aspectos éticos.....	17
IV.- RESULTADOS.....	18
V.- DISCUSIÓN .....	33
V.- CONCLUSIONES.....	39
VI.- RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## Índice tablas

Tabla 1: Personal BanEcuador Sucursal Provincial Babahoyo	14
Tabla 2: Rangos e interpretación de coeficiente de correlación	16
Tabla 3: CI y calidad de atención	18
Tabla 4: Ambiente físico y condiciones materiales y calidad de atención	19
Tabla 5: Remuneraciones y beneficios sociales y calidad de atención	20
Tabla 6: Supervisión y control y la calidad de atención	21
Tabla 7: Relaciones sociales y calidad de atención	22
Tabla 8: Comunicación y calidad de atención	23
Tabla 9: Actitud hacia la labor desempeñada y calidad de atención	24
Tabla 10: Prueba normalidad	25
Tabla 11: Correlación clima laboral y calidad de atención	26
Tabla 12: Correlación entre el Ambiente físico y condiciones materiales y calidad de atención	27
Tabla 13: Correlación entre las Remuneraciones y beneficios sociales y calidad de atención	28
Tabla 14: Correlación entre la Supervisión y control y calidad de atención	29
Tabla 15: Correlación entre las Relaciones sociales y calidad de atención	30
Tabla 16: Correlación entre la comunicación y la calidad de atención	31

## Resumen

El trabajo realizado tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y la calidad de atención de los trabajadores del BanEcuador, agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021;

La metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva, y correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario para las dos variables de estudio. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniendo de resultado 0,902 para la variable clima laboral y 0,979 para la variable calidad de atención. La muestra utilizada fue de 16 colaboradores de la mencionada agencia.

Los resultados obtenidos consideran que la percepción de los colaboradores es que el clima laboral que se percibe es muy favorable con un 75%. Así mismo el 56.3% manifiesta que casi siempre se brinda una atención de calidad a los clientes. Se obtuvo una correlación positiva débil (0.403 y sig. 0.039) entre ambas variables.

*Palabras clave:* supervisión y control, relaciones sociales, comunicación, actitudes, beneficios sociales.

## **Abstract**

The objective of the work carried out was to determine the relationship between the work environment and the quality of care of the workers of BanEcuador, Cantonal Vinces agency, Ecuador, 2021;

The methodology used was quantitative, descriptive, and correlational. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire for the two study variables. To determine the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was applied, obtaining 0.902 for the variable work environment and 0.979 for the variable quality of care. The sample used was 16 employees of the aforementioned agency.

The results obtained consider that the perception of the collaborators is that the perceived work environment is very favorable with 75%. Likewise, 56.3% state that quality service is almost always provided to customers. A weak positive correlation (0.403 and sig. 0.039) was obtained between both variables.

*Keywords:* supervision and control, social relations, communication, attitudes, social benefits.

## **I.- INTRODUCCIÓN**

En las actividades empresariales del mundo moderno, se preocupan por crecer en un mercado altamente competitivo, pero no consideran el factor humano. En resumen, este es el recurso más importante de una organización, por ello, es necesario no solo capacitarlos, sino también darles un buen trato, tratar de resaltar su valor dentro de la empresa, sobre todo para brindarles un buen clima laboral (en adelante CL), para que puedan desarrollar su inteligencia emocional. Esto brindará más seguridad y disposición a seguir trabajando por logros personales y laborales, por ello, es importante poner en funcionamiento un proyecto de evaluación del desempeño laboral con el fin de gestionar acertada y ordenadamente el ejercicio de los trabajadores en una organización. (Robbins, Fundamentos del comportamiento organizacional, 2015)

La industria financiera es uno de los impulsos más importantes de la expansión económica mundial y, por lo tanto, uno de los motores importantes del crecimiento del Ecuador, ha concentrado una importante fuerza laboral y por lo tanto necesita incrementar la producción y la calidad del servicio al cliente. Los clientes están interesados en la zona.

La mirada de los ciudadanos sobre la atención bancaria, son las actividades que realizan las empresas financieras como organizaciones de servicios, o sea, todos los comportamientos establecidos para atender a los clientes. González (2001). Al unir los aspectos tangibles (pagos, retiros, depósitos y papelería) e intangibles (seguridad, capacidad de respuesta y sentido de responsabilidad de los funcionarios), los servicios bancarios son complejos. Cobra (2002) , y se definen por producir rápidos cambios en su medio. Dávila y Florez (2008) algunos gracias a la tecnología, y que, asociados con la comunicación, proceden a ser cada vez más importantes. Shih y Fang (2011). Citado por Gonzales (2016)

Según Mansilla (2015) El CL es el ambiente que se crea entre los propios trabajadores y las relaciones que pueden establecer con sus superiores. Con base en pensamientos previos, se determina que los trabajadores crean sus propios sentimientos en función del entorno en el que trabajan, sus relaciones informales y su reconocimiento del trabajo que realizan.



En Ecuador, desde 2008, se puso en vigencia la nueva constitución, que pone un énfasis considerable en el CL de los servidores de las organizaciones públicas y privadas. El proceso resultante que se genera en ellas requiere de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que mejore el servicio a la colectividad y satisfacción del talento humano. Ayudar al cliente es más que esforzarse por dar referencias y agilizar gestiones de documentos (Alcaide, 2017).

Según Bateson (2012) Para tener una atención de alta calidad, es fundamental considerar el trato personal y humano. Esto denota no solo hacer sentir a las personas que los productos y / o servicios brindados son mucho más altos que sus costos, sino que su valor como clientes representa una parte esencial de la empresa.

BanEcuador, agencia cantonal Vinces, la principal institución financiera del estado, tiene una sólida constitución financiera y económica, y es la más competitiva, generalmente brinda servicios de crédito a empleados y pensionados del sector público y funciona como agencia tributaria. Contiene una estrategia general y determina que, para realizar su misión y visión, debe estar centrada en el cliente, mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios financieros, no solo buscar crear valor económico, social y cívico para el país, sino también perseguir la excelencia a través de un entorno de trabajo beneficioso y sólido que responde a las necesidades del cliente con procesos y fortalezas.

Frente a lo expuesto se formula la pregunta de investigación general: ¿Cómo se relaciona el CL y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? Así mismo las preguntas de investigación específicas son: ¿Cómo se relaciona el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se relaciona las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se relaciona la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se relaciona las relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se relaciona la Comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se

relaciona la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?

Las razones se dan en las siguientes áreas: Razones de evaluación, porque el desarrollo de este estudio es ayudar a determinar la relación entre la CL y la calidad de la atención, ayudar a promover la participación y el compromiso de los trabajadores, hacer que adopten conductas maduras y permitirles un compromiso mayor con el banco. En términos de metodología, es razonable porque los métodos, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas en la investigación han pasado el examen de validez y fiabilidad y pueden utilizarse para otras tareas. En términos de ciencia, los resultados de este estudio pueden sistematizarse y luego incorporarse al campo de la ciencia de la gestión pública, ya que se demuestra la posible relación constante entre las variables de investigación.

El objetivo General es: Determinar la relación que existe entre el CL y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021. Los objetivos específicos son: determinar la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable clima laboral (Ambiente físico y condiciones materiales, remuneraciones y beneficios sociales, supervisión y control, relaciones sociales, comunicación y la actitud hacia la labor desempeñada) y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021

El supuesto general es: Existe una relación directa y significativa entre CL y la calidad de la atención en el BanEcuador, en el 2021. El supuesto específico será: Existe una relación directa y significativa entre cada dimensión de las variables de CL (entorno material y condiciones materiales, remuneración y beneficios sociales, supervisión y control, relaciones sociales, comunicación y actitudes hacia el trabajo realizado) y la calidad de la atención en BanEcuador 2021.

## **II.- MARCO TEÓRICO**

A nivel universal, esta investigación recoge información de los siguientes trabajos previos:

Para Báez, N. (2017) en su tesis, eligió el MBA en Administración Estratégica de Empresas de la Universidad Católica del Perú. La decisión muestra que los bancos están participando en la promoción de importantes políticas de clima laboral. Los resultados muestran que esta variable no es significativa para la resolución de los individuos de la generación "Y" durante la rotación.

La generación "Y" se diferencia de otras generaciones, persiguiendo "vivir una vida significativa", el trabajo que realizan les genera valor, y este valor se refleja en sus vidas, coordinan la vida laboral y personal, y en la vida mantienen el equilibrio en todo lo que hacen. La variable satisfacción es más importante en las rotaciones laborales, porque sin ver cumplidas sus expectativas, las personas buscarán otro trabajo que coincida con el trabajo que buscan.

Castro y Ramón (2016) en su trabajo "Desempeño en el ambiente laboral de un oficial de negocios en el departamento exclusivo de una empresa bancaria en Lima-2016". Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo que en la guía es determinar la incidencia del entorno laboral en el desempeño del personal comercial en el departamento dedicado de una empresa bancaria. El tipo de investigación es descriptiva, con una población de 85 empresarios de diversas agencias. Como resultado, confirmaron que, para los funcionarios de negocios del departamento exclusivo, las condiciones de trabajo brindadas eran insuficientes a las esperadas, lo que afectaría el desempeño objetivo, que no se esperaba, ni se brindó a sus clientes.

Gonzales (2016), en su artículo "Evaluación de la Excelencia en la Calidad de Servicio en Organizaciones Bancarias por la Escala Servqual", fue realizado en una sucursal bancaria de la provincia de Cienfuegos en Cuba en los últimos tres trimestres de 2013. El propósito es utilizar métodos de gestión de procesos y mejora continua para evaluar y optimizar la calidad percibida. Para ello, se diseñó e implementó un programa para evaluar la calidad interiorizada de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Recopila información a través de entrevistas, lluvia de ideas, revisión de documentos, colaboración con

expertos, trabajo en equipo y observación directa. Utiliza herramientas clásicas de gestión de procesos y calidad, así como tecnologías 5W y 1H y métodos de procesos ajustados. Como resultado básico del trabajo, la principal brecha de insatisfacción en la calidad del servicio está determinada por la percepción del cliente y las calificaciones globales obtenidas por la calidad del servicio. Se puede determinar que para las veinte y dos afirmaciones del cuestionario Servqual, las impresiones de los usuarios no superaron las expectativas. Los parámetros con menor índice de calidad son los relacionados con el tiempo de servicio, para estos parámetros se recomienda una serie de medidas que ayuden a mejorar la calidad percibida.

Cortina, Ponte y López (2017) "Ambiente organizacional y satisfacción de los clientes bancarios de las entidades Scotiabank y BCP- Lima. El principal objetivo es Identificar en qué grado el CO afecta la satisfacción de los clientes bancarios de Scotiabank y del BCP de Lima. El tipo de investigación es explicativo. Hay 110 colaboradores en total. La conclusión que se extrae es que las relaciones interpersonales no son suficientes, y el normal funcionamiento de las entidades se logra a través de un ambiente de trabajo agradable; además, las buenas relaciones interpersonales son condición necesaria para la idealización de la vida institucional interna de la organización. Se puede concluir que cada vez que mejore la relación interpersonal, la satisfacción de los clientes del banco aumentará en consecuencia

A nivel nacional se han encontrado con los siguientes trabajos:

Ruiz y Alarcón (2016) en su investigación sobre recursos humanos, "Diagnóstico de Carta de Crédito en Instituciones Financieras y Elaboración de Sugerencias de mejora para Ciertos Puntos. Estudio de Caso: Unity Bank". El objetivo principal es diagnosticar el CL de Banco Solidario SA con el fin de hacer sugerencias de mejora, a fin de incrementar el compromiso y reconocimiento de sus socios con la empresa. El tipo de encuesta es descriptiva. La muestra es extraída por todo el personal del banco. La conclusión es que a través de la medición se puede conocer que los empleados del banco muestran un alto grado de responsabilidad y sentido de pertenencia al banco, debido a que la dimensión Empresa – Orgullo puntúa más alto a nivel institucional

Terán (2020) En su disertación, obtuvo el título de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, titulado "Cl y Centro de Salud El Tipo de Calidad de Atención de Salud es IESS. Kotakachi". En la escuela de posgrado de la Universidad Tecnológica. Su principal objetivo es determinar el CL y la calidad de la atención médica en el Centro de Salud IESS Cotacachi categoría "A" en septiembre de 2019. Diseño descriptivo. El universo es de doscientos treinta usuarios externos y trece administrativos del centro de salud. La conclusión es que en el ámbito laboral algunas personas intervienen activamente y otras negativamente; la mayoría de los empleados de los centros de salud piensan que son importantes para la organización, conocen las funciones que deben realizar y fomentan el trabajo en equipo, pero al mismo tiempo la mayoría de las personas piensan que no tienen autonomía para comunicarse. La mayoría de las personas están insatisfechas con sus superiores, los logros personales o de equipo no son reconocidos. Sienten que sus superiores no compartieron toda la información que deberían saber cómo administradores del centro de salud. Además, el personal mencionó que el gerente puede no ver a los usuarios internos satisfacción.

Así mismo Franco (2014) efectuó un trabajo cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal en una muestra intencional de cuarenta y seis trabajadores, con el propósito de cuantificar el CL y formular sugerencias de mejora. Se lleva a cabo a través de la aplicación de cuestionario de Litwin and Stringer, los cuales se distribuyen en nueve indicadores, las conclusiones son: Organizacionalmente, el 100% confirma que la estructura jerárquica y el proceso son claros. En cuanto a la responsabilidad, el 78% de las personas cree que las tareas laborales se realizan bien y no necesitan supervisión. El 67,39% de las personas piensa que el hospital tiene un buen sistema de promoción, y la mayoría del 78,26% de la muestra piensa que no existe un sistema de recompensa o reconocimiento para asegurar un buen trabajo. El 67,39% de las personas piensa que hay muchas críticas en la organización, pero el 86,96% de las personas dijo que la relación entre jefe y empleados es muy agradable, pero el 63,04% de las personas no piensa que la gente tiende a ser indiferente y alienada. En general, el trabajo en equipo, el manejo de conflictos y las relaciones son las dimensiones a analizar, y deben ser fortalecidas y fortalecidas para que el buen ambiente de las instituciones de salud

global mostrado en este estudio esté en un estado positivo, pero necesita ser más fuerte.

Con respecto a la variable CL, la teoría que respalda este trabajo se detalla a continuación:

Chiavenato (2011) afirma que el CL cambia a lo largo de una trayectoria continua, de favorable a neutral y desfavorable. Por tanto, una valoración positiva del clima indica sentido de pertenencia a la empresa, sentido de realización, sentido de pertenencia, productividad energética, baja volatilidad, satisfacción, adaptación e innovación

Según Mansilla (2005), “El CL es el ambiente que se crea entre los propios trabajadores y las relaciones que pueden establecer con sus superiores”. Con base en pensamientos previos, se asegura de que los trabajadores crean sus propios sentimientos relacionados con el entorno en el que trabajan, sus relaciones informales y la existencia de reconocimiento del trabajo que realizan.

Chiavenato (2015) mencionó que:

Los humanos se han ido adaptando a diversas circunstancias para complacer necesidades y sostener la estabilidad emocional. Esto se conceptualiza como un estado de acomodación, que no solo apunta a la satisfacción de las necesidades físicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de los grupos sociales que pertenecen al respeto y la autorrealización. (Chiavenato, 2015, p. 49).

Gómez (2008), mencionó que:

Hoy en día, muchas de las organizaciones buscan instituir un entorno que les permita mantener sus niveles de producción para sobrevivir como organización, lo que significa tolerar las crisis emergentes, amoldarse a los cambios y definir problemas y retos; aunque, el éxito solo se puede lograr si se realizan esfuerzos. no en vano, hay que tener en cuenta los factores más importantes de una organización, como los recursos humanos.

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el CL “denota participar continuamente en la empresa y permitir que los empleados sientan y experimenten el clima dentro de la organización” (p. 90).

Para Palma (2004) el entorno de trabajo se refiere a la "visión del empleado de la organización en la que trabaja". Las cogniciones se subordinan en gran medida de las distintas labores, interacciones y otras experiencias de cada miembro con la organización.

El CL está compuesto por la suma de factores relacionados con el individuo y su entorno (cultura, entorno, entorno moral, entorno laboral), así como los aspectos psicológicos del entorno interno, compuesto por persona (Gan & Berbel, 2007)

Para Desler (1979), esta es la visión que tiene una persona de la organización en la que trabaja. La mirada que un individuo puede edificar se complementa en los siguientes factores: estructura, recompensas, consideración, apoyo y apertura.

Así mismo Brunet (1987) manifiesta:

La atmósfera empresarial está determinada por las actitudes, valores y juicios personales de los trabajadores. Además, la productividad y satisfacción y laboral respectivamente, están determinadas por las siguientes dimensiones: liderazgo, conflicto, sistema de recompensa y castigo, control y supervisión. En la década de 1990, el desarrollo de la investigación sobre CL fue más grande. Investigadores como Reichers y Schneider (1990) asocian prácticas, procedimientos y políticas organizacionales formales e informales con el ambiente de trabajo porque mencionaron que estos factores se desarrollan dentro de la empresa a través de la percepción de las personas.

Chiavenato (2010) define "el ambiente de trabajo es el medio interno de la organización y también se considera el ambiente interno. Este medio generará alguna dinámica, como motivación, satisfacción laboral y productividad".

En los últimos años, Hernández (2012) opina que la mención del clima organizacional (CO) puede entenderse como una variable que interfiere con el entorno organizacional y el comportamiento de los miembros de la organización.

En cuanto a la importancia del CL para la organización, Ribas (2003) cree que se han establecido trayectorias de investigación relevantes, destacando la importancia del CO como variable explicativa del proceso, tales como

productividad, absentismo, rotación, desempeño, grado de conflicto, satisfacción laboral, calidad de vida, efectividad y eficiencia Organizacional. Asimismo, los conocimientos y acciones que se llevan a cabo en el entorno laboral son muy importantes para la planificación y el desarrollo organizacional (pág.78).

Actualmente, existen diferentes formas de resolver el concepto de entorno laboral. Las introducciones más representativas son las siguientes:

**Enfoque estructuralista:** Forehand y Gilmer (1964) proponen un método CL estructurado. Bajo este método, el entorno de trabajo comienza con una evaluación objetiva del entorno de desarrollo del trabajador, es decir, la escala de la organización, la centralización de la toma de decisiones, el sistema jerárquico, la forma de la tecnología y las normas de comportamiento, y el individuo.

**Enfoque subjetivo:** Halping (1962). Estos autores interpretan CL como las opiniones de los trabajadores que integran la organización, gracias a las opiniones que se han formado en el ámbito laboral.

**Enfoque de síntesis:** Litwing y Stringer (1968) propusieron un enfoque integral del entorno laboral. En este método se toman en cuenta las mencionadas variables estructuralistas objetivas y, al mismo tiempo, se toma en consideración la subjetividad de la definición del trabajador del CL.

Caraveo (2004) define el ambiente de trabajo como "el ambiente interno de una organización que afecta el comportamiento de los trabajadores individuales, afectando así la productividad de la empresa, dependencias, fábricas y cualquier organización" (2004, p. 19).

Para este estudio utilizaremos las dimensiones propuestas por Caraveo:

**Ambiente Físico y Condiciones Materiales:** Evaluación de las condiciones físicas y elementos materiales adecuados proporcionados por la organización, elementos que constituyen los factores facilitadores del desempeño laboral diario.

**Remuneraciones y Beneficios Sociales:** una visión justa de las recompensas económicas por hacer un buen trabajo de acuerdo con las leyes establecidas.

**Supervisión y Control:** Aprecia la forma en que los superiores guían, apoyan y controlan a los empleados en el proceso de ejecución del trabajo y se esfuerzan por garantizar que el trabajo logre los mejores resultados.



Relaciones Sociales: Apreciar la complacencia de la relación entre los miembros de la organización y compartir con ellos las actividades laborales diarias.

Comunicación: Evaluación de la claridad, exactitud, direccionalidad, oportunidad y métodos de transmisión de información entre los empleados de la organización en relación al trabajo.

Actitud hacia la labor desempeñada: Se refiere a la preferencia del trabajador por el trabajo diario.

La variable calidad de atención se respalda teóricamente de la siguiente manera:

Para el autor Gonzales (2019), se debe considerar que la gestión de calidad incluye las actividades de una organización para determinar sus metas y determinar los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados esperados.

Maldonado (2019) afirma que la gestión de calidad es la forma de la gestión empresarial. Con la colaboración de todos los miembros, orientada a la calidad, la mejora continua de la empresa para aumentar la satisfacción del cliente. Hoy en día, se ha sometido en una de las ventajas competitivas más efectivas que puede tener una empresa u organización, porque mejores servicios pueden traer, adquirir y retener clientes y hacerlos satisfechos con la compra o adquisición.

Los principios del servicio al cliente permiten mejorar, optimizar y asegurar el éxito de la empresa. El pleno rendimiento en un campo se rige por principios básicos. Los principios del servicio al cliente son los principios que permiten a las empresas responder mejor en términos de oportunidad, precisión, transparencia, accesibilidad y eficiencia. Cada empresa puede organizarlos de diferentes formas según sus necesidades, sin embargo, la meta es la misma. (Ortiz, 2020)

Según Blanco citado en Granizo (2017) El servicio al cliente es "una serie de actividades interrelacionadas que brinda la empresa para que los clientes puedan obtener los productos necesarios para satisfacer sus necesidades"

Pérez (2007) opina: "La percepción de los clientes sobre el nivel de calidad, la importancia de satisfacer las expectativas del cliente y la posibilidad de medir cada una de estas variables como forma de control organizacional" (p. 25).

Grande (1996) insistió: "Valoración de la satisfacción con la atención recibida" (p. 4). La calidad de atención es una evaluación de la eficiencia con la que se satisfacen las necesidades del cliente.

Figuroa (2013) "Evaluación de la satisfacción con la atención recibida"

Actualmente, existen múltiples definiciones de calidad. Desde cumplir con las especificaciones y no aceptar respuestas a las necesidades del usuario, hasta cumplir con las expectativas del cliente. "La suma del entorno y las características de los productos o servicios que los usuarios necesitan para satisfacer sus necesidades". El concepto de calidad se define como "satisfacción o aplicabilidad del usuario" (Gutierrez, 2009)

La calidad de un producto o servicio es lo que en definitiva garantiza su durabilidad y lo hace competitivo en el mercado, esto es lo que lo llevó a definir su verdadera posición en el llamado "momento crítico", es decir, cuando los usuarios o clientes dan su veredicto en base a su evidente satisfacción (Albreecht, 1999)

La calidad de atención se define en un sentido general como la evaluación de la calidad basada en las opiniones de los clientes Cronin y Taylor (1992) quienes comparan los servicios que esperan con los servicios que reciben. Todas las cualidades son percibidas por alguien. (Grönroos, 1984).

Gonzales (2016) afirma que los bancos son puramente entidades de servicios, teniendo en cuenta las distintas características de la industria, los trabajadores deben participar activamente por ser actores sociales en el proceso de desarrollo organizacional. Muchos de ellos tienen contacto directo con los usuarios (empleados en contacto), por lo que pueden brindar estándares efectivos de mejora y ayudar a mejorar el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes. De acuerdo con el alcance de la investigación y sus características, se deben realizar reuniones con todos los integrantes de personas u organizaciones en campos afines para explicar la necesidad de su participación activa y buscar compromisos y contribuciones para su exitoso desarrollo. Saben lo que quieren perseguir y pueden rediseñar o expandirse en función de la retroalimentación. (Página 118)

Servqual siempre ha sido el método de trabajo más conocido y usado en el ámbito educativo y corporativo. Martinez (2006) Este método comprende la calidad de los servicios en función de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que recibirán y sus percepciones de los servicios prestados por la organización. (Colmenares, 2008)

El modelo Servqual explica que las dimensiones tangibles se refieren a los bienes materiales, estructuras y servicios que brindan los trabajadores. Destaca buenas condiciones estructurales, equipos de trabajo y eficiencia que satisfagan al público. En esta dimensión se evalúan: bienes y servicios, profesionalidad de los trabajadores, empatía percibida e igualdad de trato. (Matsumoto, 2014)

La dimensión de confiabilidad se basa en la confianza, es decir, el cumplimiento de las entidades públicas con la misión establecida por la empresa. Las dimensiones son: asistencia para proporcionar la información necesaria, uso cuidadoso del tiempo y atención a los requisitos.

La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a prestar atención al servicio de manera oportuna y brindar el servicio dentro del marco de tiempo estimado por el usuario. Las dimensiones son: periodo de entrega del servicio, la atención prestada y Tiempo.

La dimensión de garantía se refiere a la garantía de seguridad que los trabajadores transmiten a los ciudadanos. Las habilidades de servidor se consideran esenciales para garantizar que los servicios se brinden a los usuarios, por lo que usar las habilidades para brindar buenos servicios es relevante. Los indicadores de esta dimensión son: los procedimientos establecidos por la institución y normativas vigentes.

La dimensión de la empatía indica que se debe generar empatía para los ciudadanos, que es importante para las entidades, y también debe adaptarse a los requerimientos de los ciudadanos. Las dimensiones son: accesibilidad e información.

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1.- Tipo y diseño de investigación

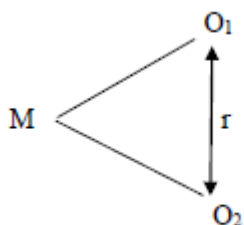
##### 3.1.1.- Tipo de investigación:

Es básica. Para Vara Horna, A. (2010). Este tipo de investigación cuantitativo establece relaciones entre variables o constructos. Asimismo, prueba y ajusta teorías y construye o ajusta instrumentos de medición.

##### 3.1.2.- Diseño de investigación:

Se concibe como correlacional; Hernandez et. ál (2014) Señalaron que "describe en detalle la relación entre dos o más variables, condiciones y conceptos en un momento dado, describiendo y buscando la relación entre ellos a su vez, en lugar de asociarlos entre sí". No experimental (p. 88)

##### 3.1.3.- Esquema:



M= Muestra: Trabajadores del BanEcuador

Ox: Variable Clima Laboral

Oy: Variable Calidad de atención

r= relación

#### 3.2.- Variables y operacionalización

Variable Clima Laboral:

Dimensiones:

- Ámbito físico y condiciones materiales
- Remuneración y beneficios sociales
- Supervisión y control
- Relaciones sociales
- Comunicación
- Actitud hacia la labor desempeñada

Variable Calidad de atención

Dimensiones:

- Tangibles
- Confiabilidad

- Calidad de respuesta
- Garantía
- Empatía

La operacionalización de las variables se encuentra en los anexos.

### 3.3.- Población. muestra y muestreo

3.3.1.- Población: Se denomina población a los encuentros de elementos tangibles o intangibles con atributos similares realizan investigación y redactan conclusiones de la indagación Arias (2012).. La población está conformada por los trabajadores del BanEcuador Sucursal Provincial Babahoyo. Está compuesta por el personal de las 8 Agencias y 2 Oficinas especiales.

**Tabla 1: Personal BanEcuador Sucursal Provincial Babahoyo**

Oficina		Personal		Tipo de contrato		Total
		Operativos	Negocios	Nombrado	Contratado	
Agencia	Baba	5	4	0	9	9
Agencia	Babahoyo	12	16	7	21	28
Agencia	Catarama	6	4	2	8	10
Agencia	Mocache	3	3	0	6	6
Agencia	Quevedo	9	14	4	19	23
Agencia	Valencia	3	5	2	6	8
Agencia	Ventanas	8	6	1	13	14
Agencia	Vinces	10	6	1	15	16
Agencia	Quinsaloma	2	4	0	0	6
Agencia	Palenque	1	4	0	0	5
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>97</b>	<b>125</b>

*Nota:* Datos obtenidos oficina RRHH BanEcuador

3.3.2.- Muestra: Esta investigación se desarrolló en el BanEcuador agencia Cantonal Vinces, la misma que está conformada por 16 trabajadores:10 del área comercial (operativos) y 06 de área negocios.

El criterio de exclusión que se ha previsto es trabajar solo con la agencia Vinces y no trabajar con las otras agencias y oficinas.

#### 3.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnica: Según Pardinás (1982) la técnica es una herramienta metodológica para resolver problemas metodológicos específicos y verificar o negar hipótesis. Se utilizará la encuesta.

3.4.2.- Instrumento: Según Hernández et. ál (2014), el cuestionario se usa más comúnmente para recolectar y recolectar datos; es un conjunto de consultas sobre una o más variables a medir. En este caso se optó como instrumento para trabajar el cuestionario.

Los **instrumentos estructurados** que se utilizaron: para la variable Clima Laboral: Cuestionario de Ambiente de Trabajo AT-ARG.y para la variable calidad de atención: **SERVQUAL**. Este es un cuestionario con preguntas estandarizadas sobre la medición de la calidad del servicio. La herramienta fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L.3..4.3.- Validez:

La validez comprueba la calidad y la relevancia de los problemas de diseño. Por su parte, Prieto y Delgado (2010) señalan que la validez debe ser una generalización y debe tener un propósito específico dentro del alcance que brinda el instrumento. Ambos instrumentos por ser estructurados cuentan con validez de juicios de 3 expertos.

#### 3.4.4.- Confiabilidad:

En opinión de Vara (2010) La confiabilidad es el grado en que la aplicación repetida de una herramienta al mismo sujeto, objeto o situación produce los mismos resultados. La confiabilidad es la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes (iguales) en el segundo o tercer uso bajo condiciones tan similares como sea posible. Ambos instrumentos por ser estructurados cuentan con grado de confiabilidad. Al realizar adaptación del instrumento se procedió a la confiabilidad. (Calidad

de atención). Cuestionario de Ambiente de Trabajo AT-ARG **0,902**.  
 Cuestionario calidad de servicio **0,979**

### 3.5.- Procedimientos

Se solicitó el correspondiente permiso de las autoridades de BanEcuador a través de carta para autorizar el desarrollo de la investigación. Una vez que se obtuvo el permiso, los trabajadores recopilaron información a través de las herramientas desarrolladas.

### 3.6.- Método de análisis de datos

Los datos recopilados se procesaron a través de las estadísticas de la versión SPSS 26. Se explica en detalle la tabla con frecuencias, y se determinaron pruebas de normalidad y estadísticas (descriptiva e inferencial) para determinar la relación de variables.

**Tabla 2: Rangos e interpretación de coeficiente de correlación**

<b>Valores</b>	<b>relación</b>
-1.00	relación negativa perfecta
- 0.90	relación negativa muy fuerte
- 0.75	relación negativa considerable
- 0.50	relación negativa media
- 0.25	relación negativa débil
- 0.10	relación negativa muy débil
0.00	No existe relación alguna entre las variables
+ 0.10	relación positiva muy débil
+ 0.25	relación positiva débil
+ 0.50	relación positiva media
+ 0.75	relación positiva considerable
+ 0.90	relación positiva muy fuerte
+ 1.00	relación positiva perfecta

*Nota:* Hernández et.ál (2014)

### 3.7.-Aspectos éticos

Autonomía ya que este principio simboliza la obligación de respetar la libertad individual de cada individuo para determinar su propio comportamiento. Veracidad ya que este es el principio de no mentir a los demás. La honestidad es extremadamente importante para mantener la confianza entre el individuo y la relación de atención a la salud. Confiabilidad, porque la respuesta al cuestionario no se publica a nombre del encuestado, por lo que es anónimo. En cuanto a la redacción, se utilizaron los estándares establecidos por la APA para citas y referencias bibliográficas.



## IV.- RESULTADOS

### 4.1.- Estadística descriptiva

#### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el CL y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 3: CI y calidad de atención**

		Calidad de atención			
			Casi siempre	Siempre	Total
Clima laboral	Favorable	Recuento	7	5	12
		% del total	43.8%	31.3%	75.0%
	Medio	Recuento	1	1	2
		% del total	6.3%	6.3%	12.5%
	Muy favorable	Recuento	1	1	2
		% del total	6.3%	6.3%	12.5%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

#### Interpretación

La Tabla 3 muestra que según las opiniones de 12 colaboradores (75%), el nivel de CL es favorable. Asimismo, el 56,3% de las personas piensa que casi siempre prestan servicios de calidad a los usuarios. El 43,8% dijo que CL es favorable y casi siempre tiene un excelente servicio al cliente.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 4: Ambiente físico y condiciones materiales y calidad de atención**

			Calidad de atención		
			Casi siempre	Siempre	Total
Ambiente físico	Desfavorable	Recuento	2	1	3
Condiciones		% del total	12.5%	6.3%	18.8%
Materiales	Favorable	Recuento	4	2	6
		% del total	25.0%	12.5%	37.5%
	Medio	Recuento	3	4	7
		% del total	18.8%	25.0%	43.8%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

La Tabla 4 muestra que los niveles de evaluación de la dimensión de ambiente físico y la dimensión de condición de material son favorables y medios, respectivamente 37.5% y 43.8%. En cuanto al nivel de calidad de la atención, casi siempre se brinda una buena atención (56,3%). El 25% de los encuestados cree que el nivel percibido del entorno físico y las condiciones materiales es favorable, y casi siempre hay una atención de calidad. Otro 25% cree que el entorno físico y las condiciones materiales están en un nivel medio y siempre brindan un servicio al cliente de alta calidad.

## Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces, 2021.

**Tabla 5: Remuneraciones y beneficios sociales y calidad de atención**

		Calidad de atención			
			Casi siempre	Siempre	Total
Remuneración	Favorable	Recuento	7	6	13
Beneficio social		% del total	43.8%	37.5%	81.3%
	Medio	Recuento	2	1	3
		% del total	12.5%	6.3%	18.8%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

### Interpretación

La tabla 5 muestra que 13 empleados (81,3%) creen que el salario y los beneficios sociales del entorno laboral son buenos. En cuanto al nivel de atención de calidad, el 56,3% de los encuestados dijo que casi siempre brindan servicios de calidad a los usuarios.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 6: Supervisión y control y la calidad de atención**

		Calidad de atención			
			Casi siempre	Siempre	Total
Supervisión Y Control	Favorable	Recuento	6	2	8
		% del total	37.5%	12.5%	50.0%
	Medio	Recuento	2	4	6
		% del total	12.5%	25.0%	37.5%
	Muy Favorable	Recuento	1	1	2
		% del total	6.3%	6.3%	12.5%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

#### Interpretación

En cuanto al grado de supervisión, el 50% de las personas piensa que es favorable. El otro 50% piensa que está entre moderado (37,5%) y muy favorable (12,5%). En cuanto al nivel de atención, el 56,3% de las personas afirmó que casi siempre brinda a los usuarios una atención de calidad. El 37,5% de los encuestados cree que el nivel de supervisión es bueno y casi siempre brinda a los usuarios servicios de alta calidad.

#### Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre las relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 7: Relaciones sociales y calidad de atención**

		Calidad de atención			
			Casi siempre	Siempre	Total
Relaciones Sociales	Desfavorable	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	6.3%	6.3%
	Favorable	Recuento	6	3	9
		% del total	37.5%	18.8%	56.3%
	Medio	Recuento	2	2	4
		% del total	12.5%	12.5%	25.0%
Muy Favorable	Recuento	1	1	2	
	% del total	6.3%	6.3%	12.5%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

#### Interpretación

La Tabla 7 muestra que los 9 empleados de BanEcuador, agencia de Vinces, están seguros de que el 56,3% de ellos tienen buenas relaciones sociales y casi siempre brindan servicios de calidad a los usuarios.

## Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 8: Comunicación y calidad de atención**

			Calidad de atención		
			Casi siempre	Siempre	Total
Comunicación	Favorable	Recuento	3	2	5
		% del total	18.8%	12.5%	31.3%
	Muy Favorable	Recuento	6	5	11
		% del total	37.5%	31.3%	68.8%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

### Interpretación

El 68,8% de las personas afirmó que el nivel de comunicación entre los empleados del banco es muy bueno y el 56,3% afirmó que la calidad del servicio casi siempre se brinda a los clientes. El 37,5% está seguro de que casi siempre hay una excelente atención al cliente y una comunicación muy favorable en el banco.

## Objetivo específico 6

Determinar la relación que existe entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces, 2021.

**Tabla 9: Actitud hacia la labor desempeñada y calidad de atención**

			Calidad de atención		
			Casi siempre	Siempre	Total
Actitud hacia la labor Desempeñada	Favorable	Recuento	7	6	13
		% del total	43.8%	37.5%	81.3%
	Muy Favorable	Recuento	2	1	3
		% del total	12.5%	6.3%	18.8%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
		<b>% del total</b>	<b>56.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Cuestionarios CL y calidad de atención

### Interpretación

La tabla 9 muestra que el 81,3% de las personas definitivamente tiene una actitud favorable hacia el trabajo que realiza. 56,3% Afirman que la calidad del servicio casi siempre se brinda a los clientes. El 43,8% de las personas definitivamente tiene una actitud positiva hacia el trabajo realizado, y casi siempre brinda calidad de servicio a los clientes.

## 4.2.- Estadística inferencial

**Tabla 10: Prueba normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	.662	16	0.000
Calidad de atención	.788	16	0.000

Nota:

Dado que la muestra tiene menos de 50 sujetos (16 trabajadores), aplica la prueba de Shapiro-Wilk, el resultado de esta prueba de normalidad se aplica a ambas variables. La sig. es menor que 0.05 (Sig. V1 = .000 Sig. V2 = .000) lo que significa que los datos no tienen una distribución normal, por lo que se decide utilizar el estadístico No paramétrico de Rho de Spearman. Se utiliza para probar la hipótesis propuesta en el estudio.



### Contrastación de hipótesis

Hi: Existe una relación directa y significativa entre el CL y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre el CL y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 11: Correlación clima laboral y calidad de atención**

		Clima laboral	Atención al cliente
Clima Laboral	Correlación de Spearman	1	0.403
	Sig. (bilateral)		0.039
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.403	1
	Sig. (bilateral)	0.039	
	N	16	16

**Nota:** Correlación Spearman

Según la Tabla 11, existe una correlación positiva débil entre CL y calidad de la atención (0,403). Considerando que sig. (Bilateral) 0.039 es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hi1: Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho1: No existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 12: Correlación entre el Ambiente físico y condiciones materiales y calidad de atención**

		<b>Ambiente físico Y condiciones materiales</b>	<b>Atención al cliente</b>
Ambiente Físico y	Correlación de Spearman	1	0.581
Condiciones Materiales	Sig. (bilateral)		0.016
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.581	1
	Sig. (bilateral)	0.016	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Spearman

Existe una correlación moderadamente positiva entre el entorno físico y las condiciones materiales y la calidad de la atención (0,581). La sig. (Bilateral) 0.016 <0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la nula.

Hi2: Existe una relación directa y significativa entre las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho2: No existe una relación directa y significativa entre las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 13: Correlación entre las Remuneraciones y beneficios sociales y calidad de atención**

		Remuneración Beneficio social	Calidad de Atención
Remuneración y Beneficio Social	Correlación de Spearman	1	0.415
	Sig. (bilateral)		0.035
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.415	1
	Sig. (bilateral)	0.035	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Spearman

Existe una **correlación positiva débil** (0.415) entre la remuneración y beneficios sociales y la calidad de atención. Así mismo el sig. (bilateral)  $0.035 < 0.05$  por lo tanto **se acepta la hipótesis de investigación** y se rechaza la nula.

Hi3: Existe una relación directa y significativa entre la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho3: No existe una relación directa y significativa entre la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 14: Correlación entre la Supervisión y control y calidad de atención**

		<b>Supervisión y Control</b>	<b>Calidad de Atención</b>
Supervisión y Control	Correlación de Spearman	1	0.321
	Sig. (bilateral)		0.026
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.321	1
	Sig. (bilateral)	0.026	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Spearman

Existe una **correlación positiva débil** (0.321) entre la supervisión y control y la calidad de atención. Así mismo el sig. (bilateral)  $0.026 < 0.05$  por lo tanto **se acepta la hipótesis de investigación** y se rechaza la nula.

Hi4: Existe una relación directa y significativa entre las relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho4: No existe una relación directa y significativa entre las relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 15:Correlación entre las Relaciones sociales y calidad de atención**

		<b>Relaciones Sociales</b>	<b>Calidad de Atención</b>
Relaciones Sociales	Correlación de Spearman	1	0.418
	Sig. (bilateral)		0.034
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.418	1
	Sig. (bilateral)	0.034	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Spearman

Existe una **correlación positiva débil** (0.418) entre las relaciones sociales y la calidad de atención. Así mismo el sig. (bilateral)  $0.034 < 0.05$  por lo tanto **se acepta la hipótesis de investigación** y se rechaza la nula.

Hi5: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho5: No existe una relación directa y significativa entre la comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 16: Correlación entre la comunicación y la calidad de atención**

		Comunicación	Calidad de Atención
Comunicación	Correlación de Spearman	1	0.535
	Sig. (bilateral)		0.028
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.535	1
	Sig. (bilateral)	0.028	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Pearson

Existe una **correlación positiva media** (0.535) entre la comunicación y la calidad de atención. Así mismo el sig. (bilateral)  $0.028 < 0.05$  por lo tanto **se acepta la hipótesis de investigación** y se rechaza la nula.

Hi6: Existe una relación directa y significativa entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

Ho6: No existe una relación directa y significativa entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021.

**Tabla 17: Correlación entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención**

		Actitud hacia la Labor Desempeñada	Calidad de Atención
Actitud hacia la Labor Desempeñada	Correlación de Spearman	1	0.505
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	16	16
Calidad de Atención	Correlación de Spearman	0.505	1
	Sig. (bilateral)	0.029	
	N	16	16

*Nota:* Correlación Spearman

Existe una **correlación positiva media** (0.505) entre la comunicación y la calidad de atención. Así mismo el sig. (bilateral)  $0.029 < 0.05$  por lo tanto **se acepta la hipótesis de investigación** y se rechaza la nula.

## V.- DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general el 75 % de los encuestados respondió que el CL es favorable frente al 56.3% que manifiesta que casi siempre se brinda una atención de calidad al usuario. Además, existe una relación débil entre estas dos variables. Estos resultados nos permiten conocer que la apreciación que se tiene sobre el CL no es mala, se respira un buen ambiente de trabajo y las condiciones laborales son buenas para desarrollar el trabajo encomendado. De igual manera, la apreciación que se tiene sobre la calidad de atención es favorable, pero puede ser mejor, dada las condiciones óptimas con las que se cuenta en el entorno laboral.

Para Palma (2004) el entorno de trabajo se refiere a la "visión del empleado de la organización en la que trabaja". Las cogniciones se subordinan en gran medida de las distintas labores, interacciones y otras experiencias de cada miembro con la organización.

Gómez (2008), mencionó que hoy en día, muchas de las organizaciones buscan instituir un entorno que les permita mantener sus niveles de producción para sobrevivir como organización, lo que significa tolerar las crisis emergentes, amoldarse a los cambios y definir problemas y retos; aunque, el éxito solo se puede lograr si se realizan esfuerzos

Según Blanco citado en Granizo (2017) El servicio al cliente es "una serie de actividades interrelacionadas que brinda la empresa para que los clientes puedan obtener los productos necesarios para satisfacer sus necesidades".

Los resultados encontrados se asemejan a los de Cortina et.ál quienes manifiestan que las relaciones interpersonales no son suficientes, y el normal funcionamiento de las entidades se logra a través de un ambiente de trabajo agradable; además, las buenas relaciones interpersonales son condición necesaria para la idealización de la vida institucional interna de la organización. Se puede concluir que cada vez que mejore la relación interpersonal, la satisfacción de los clientes del banco aumentará en consecuencia.

Con respecto al objetivo específico uno, se aprecia que el 37,5 % y 43,6% manifiestan que la dimensión ambiente físico y condiciones materiales se encuentra en los niveles favorable y medio respectivamente. El 56.3% opinan que el casi siempre la atención al cliente es de calidad. Estos resultados se ven reflejados en



la opinión que se tiene sobre los equipos administrativos, sus ambientes, iluminación, temperatura ambiental que se tenga en ese momento. Además, esto respalda la posición de los colaboradores de encontrarse en un ambiente agradable para laborar.

Chiavenato (2010) define "el ambiente de trabajo como el medio interno de la organización y también se considera el ambiente interno. Este medio generará alguna dinámica, como motivación, satisfacción laboral y productividad".

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el CL "denota participar continuamente en la empresa y permitir que los empleados sientan y experimenten el clima dentro de la organización"

Los principios del servicio al cliente permiten mejorar, optimizar y asegurar el éxito del banco. El pleno rendimiento en un campo se rige por principios básicos. Los principios del servicio al cliente son los principios que permiten responder mejor en términos de oportunidad, precisión, transparencia, accesibilidad y eficiencia. Cada empresa puede organizarlos de diferentes formas según sus necesidades, sin embargo, la meta es la misma. (Ortiz, 2020)

Estos resultados discrepan con los encontrados con Castro y Ramón (2016) quienes concluyen en su trabajo que, para los funcionarios de negocios del departamento exclusivo, las condiciones de trabajo brindadas eran insuficientes o las esperadas, lo que afectaría el desempeño objetivo, que no se esperaba, ni se brindó a sus clientes.

Con respecto al objetivo específico dos se encontró que el 81,3% de los empleados manifiesta que se encuentran en un nivel favorable sobre sus remuneraciones y beneficio sociales percibidos a cambio de su trabajo. Además, el 56.3% opina que casi siempre se brinda una atención de calidad al usuario. Se determina una relación positiva débil. Es importante resaltar que a pesar de la crisis económica los colaboradores de la entidad bancaria se encuentran satisfechos con sus remuneraciones y beneficios sociales lo que permite consolidar una buena atención al cliente.

Para Desler (1979), en cuanto al CL, esta es la visión que tiene una persona de la organización en la que trabaja. La mirada que un individuo puede edificar se complementa en los siguientes factores: estructura, recompensas, consideración,

apoyo y apertura. El tener buenas recompensas (remuneraciones) fortalece y motiva a los empleados a realizar mejor su trabajo en beneficio de los usuarios.

Maldonado (2019) afirma que, con la colaboración de todos los miembros, orientada a la calidad, la mejora continua de la empresa para aumentar la satisfacción del cliente. Hoy en día, se ha sometido en una de las ventajas competitivas más efectivas que puede tener una empresa u organización, porque mejores servicios pueden traer, adquirir y retener clientes y hacerlos satisfechos con la compra o adquisición.

Estos resultados concuerdan con los encontrados en Ruiz y Alarcón (2016) quienes a través de la medición realizada se pudo conocer que los empleados del banco muestran un alto grado de responsabilidad y sentido de pertenencia al banco, debido a que la dimensión Empresa – Orgullo puntúa más alto a nivel institucional. A mayor grado de responsabilidad e identificación institucional mayor será la calidad de atención brindada al usuario.

Con respecto al objetivo específico tres el 50% manifiesta que se encuentra en un nivel favorable sobre la supervisión y control que se realiza en la entidad bancaria. El 56,3% opina que casi siempre se brinda una atención de calidad al usuario. Además, la relación encontrada es positiva débil. La supervisión y control es necesaria en cualquier escenario laborable, esto permite consolidar y fortalecer las acciones positivas como mejorar y corregir aquello que no se vienen realizando o cumpliendo de la mejor manera.

Según Mansilla (2005), “El CL es el ambiente que se crea entre los propios trabajadores y las relaciones que pueden establecer con sus superiores”. Con base en pensamientos previos, se asegura de que los trabajadores crean sus propios sentimientos relacionados con el entorno en el que trabajan, sus relaciones informales y la existencia de reconocimiento del trabajo que realizan.

Gonzales (2016) afirma que las entidades bancarias son puramente entidades de servicios, teniendo en cuenta las distintas características de la industria, los trabajadores deben participar activamente por ser actores sociales en el proceso de desarrollo organizacional. Muchos de ellos tienen contacto directo con los usuarios (empleados en contacto), por lo que pueden brindar estándares efectivos de mejora y ayudar a mejorar el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes.

Estos resultados en gran parte concuerdan con los de Franco (2014), quien manifiesta que organizacionalmente, el 100% confirma que la estructura jerárquica y el proceso son claros. En cuanto a la responsabilidad, el 78% de las personas cree que las tareas laborales se realizan bien y no necesitan supervisión. La supervisión además del monitoreo y acompañamiento en una entidad son importantes e indispensables. A pesar de la apreciación de los involucrados en esta investigación, el mayor esfuerzo de toda empresa es continuar políticas de seguimiento y monitoreo a pesar de que el trabajo realizado, cumple con los objetivos y estándares establecidos.

Para el objetivo cuatro se observó que la opinión en cuanto a las relaciones sociales es favorable con 56,3% y con este mismo porcentaje casi siempre brindan una atención de calidad a los usuarios. Las relaciones humanas al interior y exterior de cualquier entidad son fundamentales para el éxito y bienestar institucional y personal respectivamente. Está demostrado que en situaciones adversas sobre las relaciones humanas crea un ambiente conflictivo que no solo daña la comunicación y el respeto entre los miembros, sino también repercute negativamente al interior de la entidad.

Estos resultados se ven reflejados con la opinión de Bateson (2012) quien manifiesta que, para tener una atención de alta calidad, es fundamental considerar el trato personal y humano. Esto denota no solo hacer sentir a las personas que los productos y / o servicios brindados son mucho más altos que sus costos, sino que su valor como clientes representa una parte esencial de la empresa. Así mismo las relaciones al interior del grupo de trabajo deben ser buenas y placenteras.

Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Cotrina et.ál quienes llegan a la conclusión que las relaciones interpersonales no son suficientes, y el normal funcionamiento de las entidades se logra a través de un ambiente de trabajo agradable; además, las buenas relaciones interpersonales son condición necesaria para la idealización de la vida institucional interna de la organización. Se puede concluir que cada vez que mejore la relación interpersonal, la satisfacción de los clientes del banco aumentará en consecuencia. Esta relación directa conlleva al éxito de todos los involucrados.

Con respecto al objetivo específico cinco, en cuanto a la comunicación se encontró que el 68.8% la considera muy favorable, así como el 56.3% considera que casi siempre se brinda una atención de calidad al usuario. Al existir una buena comunicación entre los trabajadores, el clima de trabajo es alentador y permite cumplir con las metas establecidas por la organización bancaria.

Gonzales (2016) afirma que Los bancos son puramente entidades de servicios, teniendo en cuenta las distintas características de la industria, los trabajadores deben participar activamente por ser actores sociales en el proceso de desarrollo organizacional. Muchos de ellos tienen contacto directo con los usuarios (empleados en contacto), por lo que pueden brindar estándares efectivos de mejora y ayudar a mejorar el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes.

Los humanos se han ido adaptando a diversas circunstancias para complacer necesidades y sostener la estabilidad emocional. Esto se conceptualiza como un estado de acomodación, que no solo apunta a la satisfacción de las necesidades físicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de los grupos sociales que pertenecen al respeto y la autorrealización. (Chiavenato, 2015).

Estos resultados discrepan con los de Terán (2020) quien observa que en el ámbito laboral algunas personas intervienen activamente y otras negativamente; la mayoría de los empleados de los centros piensan que son importantes para la organización, conocen las funciones que deben realizar y fomentan el trabajo en equipo, pero al mismo tiempo la mayoría de las personas piensan que no tienen autonomía para comunicarse. A diferencia del grupo de estudio éstos si se sienten con autonomía para comunicarse libremente. De igual manera dentro del estudio realizado si hay autonomía y comunicación libre para poder expresar puntos de opinión incluso, contradictorios en un ambiente de respeto y cordialidad,

Y con respecto al objetivo seis se encontró que el 81,3 % considera que es favorable el nivel de tener una actitud hacia la labor desempeñada frente a un 56.3% que piensa que casi siempre se da una atención de calidad al usuario.

Con respecto a la actitud de los colaboradores de esta entidad bancaria hacia su centro laboral, su pertinencia en el ámbito laboral es una característica importante en condiciones de las necesidades de aumentar la eficiencia y productividad de las entidades ante los nuevos desafíos que afrontan.

Las actitudes son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la mirada de los empleados con respecto a su ámbito, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento.

Estos resultados encontrados en gran parte discrepan con los de Terán (2020) quien concluye en su trabajo que la mayoría de las personas están insatisfechas con sus superiores, los logros personales o de equipo no son reconocidos. Sienten que sus superiores no compartieron toda la información que deberían saber cómo administradores del centro de salud. Además, el personal mencionó que el gerente puede no ver a los usuarios internos satisfacción, lo que lleva a concluir que la actitud que se tiene hacia sus laborables no es favorable.

El comportamiento organizacional, como doctrina que atiende al individuo en su esfera profesional, afronta la materia de las actitudes desde la perspectiva de tres tipos específicos: la satisfacción, participación y el compromiso con la empresa.

Para Forehand y Gilmer (1964) proponen un método CL estructurado. Bajo este método, el entorno de trabajo comienza con una evaluación objetiva del entorno de desarrollo del trabajador, es decir, la escala de la organización, la centralización de la toma de decisiones, el sistema jerárquico, la forma de la tecnología y las normas de comportamiento, y el individuo lo que llevaría a fortalecer la actitud hacia la labor desempeñada de los colaboradores del banco.

## V.- CONCLUSIONES

- Existe una correlación positiva débil (0.403) y una sig. 0.039 entre la CL y la calidad de atención. El CL es favorable y casi siempre se brinda una atención de calidad a los usuarios y clientes de esta entidad. Se concluye que a mejor clima laboral mejor será la calidad de atención.
- Existe una correlación positiva medio (0.581) y una sig. 0.016 entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención. La percepción frente al ambiente físico y condiciones materiales es nivel medio con 43.6%; lo que permite concluir que debe mejorar las condiciones de infraestructura e implementación en esta entidad.
- Existe una correlación positiva débil (0.415) y una sig. 0.035 entre la remuneración y beneficios sociales y la calidad de atención. El nivel de percepción frente a esta dimensión es favorable con 81.3% a pesar de la crisis económica lo que permite tener un buen clima laboral.
- Existe una correlación positiva débil (0.321) y una sig. 0.026 entre la supervisión y control y la calidad de atención. Un 50% tiene la percepción que la supervisión y control es favorable. Existe un monitoreo adecuado, lo que hace llevadero las relaciones entre jefes y empleados.
- Existe una correlación positiva débil (0.418) y una sig. 0.034 entre las relaciones sociales y la calidad de atención. Las relaciones sociales son favorables con un 56.3% lo que permite acrecentar las buenas relaciones al interior y exterior de esta identidad y fortalecer los alazos de amistad y camaradería.
- Existe una correlación positiva medio (0.535) y una sig. 0.028 entre la comunicación y la calidad de atención. El nivel de comunicación es muy favorable con un 68.8% lo que permite tener un diálogo abierto, sincero, respetuoso y sobre todo horizontal entre los jefes y colaboradores.
- Existe una correlación positiva medio (0.505) y una sig. 0.029 entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención. Se observa un nivel favorable con un 81.3% de la actitud que se tiene a la labor desempeñada, lo que permite aumentar la autonomía del personal, fortaleciendo las buenas relaciones.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

A la Gerencia y funcionarios del BanEcuador:

- Propiciar aún más el CL de la entidad bancaria a través de diversas jornadas (capacitación, entretenimiento, compartir, etc.) pues esto permitirá mejorar las actitudes, valores y juicios personales de los trabajadores. Además, ayudará a mejorar la productividad y satisfacción y laboral de los colaboradores. Así mismo redundará en la calidad de atención a los usuarios.
- Seguir implementando políticas de mejoras de calidad en infraestructura e implementación de mobiliario, equipos y materiales lo que propiciaría un mejor ambiente de trabajo y mejor calidad de atención a los usuarios.
- Incrementar políticas de bienestar social y económicas a fin de fortalecer la meritocracia en los colaboradores y con esto mejorar la satisfacción de sus necesidades.
- Mejorar políticas en cuanto a la evaluación del personal, métodos de trabajo, capacitación ya que esto permitirá mejor identificación del personal y propiciar una mejor atención a los usuarios.
- Propiciar ambiente de trabajo positivo en todas las áreas de esta entidad bancaria, a fin de fortalecer la confianza, la confraternidad y el trabajo en equipo lo que originará menores conflictos y riñas personales en los colaboradores.
- Seguir propiciando los medios a fin de que la información oficial sea clara y correcta. Así mismo continuar en línea horizontal de comunicación entre directivos y colaboradores.
- Seguir teniendo un acceso adecuado a la información, a fin de que esta sea fluida y pueda existir un intercambio respetuoso y cordial.
- Seguir mejorando la organización al interior del BanEcuador en todas sus áreas, ya que esto fortalece el desarrollo personal, así como sus habilidades y destrezas lo que conlleva a fortalecer las capacidades en busca de competencias en bienestar de los colaboradores y de los clientes.

## REFERENCIAS

- Albreecht, K. (1999). *Servicio al cliente interno. Primera Edición*. Barcelona. España: Ediciones Paidós.
- Alcaide, J. (2017). *Los beneficios de una buena atención al cliente. Fidelización de clientes. Conferencias de Marketing*. Lima. Perú.
- Altamirano Ojeda, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo cercado*. Pimentel, Perú.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Santiago, Chile: Episteme.
- Báez, N. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cuzco*. Lima, Perú: CENTRUM GRADUATE BUSINESS SCHOOL. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bateson, D. (2012). *Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, Estrategias y Casos*. México: Thomson.
- Brunet. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Caraveo. (2004). *Concepto y Dimensiones del clima organizacional. Hitos de ciencias económicas administrativas*.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castro Rodriguez, F. G., & Ramón, B. S. (2016). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima – 2016*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10ª ed.)*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano. (5ª ed.)*. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional (6ª ed.)*. México: Mc Graw-Hill.



- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios: Estrategias para el turismo, finanzas, salud y comunicación (2 Ed.)*.
- Colmenares, L. (2008). *Evaluación de la calidad del servicio de atención a cliente prestado por el BBVA Banco Provincial, Oficina Rómulo Gallegos de Barquisimeto Estado Lara (Tesis de especialidad inédita)* . Estado Lara, Venezuela.: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Cotrina Rodríguez, D. M., Ponte Valverde, J. G., & López Rivera, Z. N. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción del cliente bancario de las entidades del scotiabank y banco de crédito del Perú del Cercado de Lima*. Lima, Perú.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3) , 55-68.
- Dávila, J., & Flórez, M. (2008). Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y lealtad de la misma. PECVNIA. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de León empresariales de la Universidad de León* , 105-128.
- Desler, G. (1979). *Organización y administración*. . Cali: Prentice-Hall.
- Figuerola, F. (2013). *Capacidad resolutoria y trabajo en equipo, factores de la calidad de la atención*. España : Pirámide.
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Franco, J. (2014). *CLIMA LABORAL PERCIBIDO POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR, SANTA ELENA 2014*". Guayaquil. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona. España: UOC.
- Gomez, M. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Brujas.

- Gonzales. (2019). *Propuesta de Implementacion de un sistema de gestion de calidad en a empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la normativa ISO9001:2015*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- González Álvarez, R. (2016). Evaluación de la calidad del servicio persivida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), 113-135.
- González, Z. (2001). *El reto de la calidad del servicio financiero en la Comunidad Autónoma de Canarias*. Santa Cruz de Canarias: : Ed. Fundación FYDECaja Canarias.
- Grande, I. (1996). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Granizo, O. (2017). *Gestion administrativa y atencion al cliente en el area de identidad de RENIEC*. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. . *European Journal of Marketing*, 18 (4) . 36-44.
- Gutierrez, M. (2009). *Administrar para la calidad: Conceptos administrativos del control total de la calidad*. México: Limusa.
- Halping, A. C. (1962). *The organizational climate of schools*. Chicago: Midwest. Administration Center of University of Chicago.
- Hernandez. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Revista de contaduría y administración*,, 59, 229-257.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW/INTERAMERICANA EDITORES.

- Julcamoro, M. (2017). *Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Baños del Inca*. Trujillo. Perú: Universidad Prozada del Norte.
- Litwing, & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Cambridge: Harvard University.
- Maldonado, F. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y satisfacción*. Cajamarca.
- Mansilla, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. México: Alfaomega.
- Mansilla, D. (2015). *Diagnóstico organizacional (6ta edición)*. México: Alfaomega.
- Martínez, M. (2006). *La Calidad del Servicio Percibida en Entornos Virtuales de Formación Superior (Tesis de doctorado inédita)*. España: Universidad de Barcelona.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 181-209.
- Ortiz. (30 de 07 de 2020). *Principios de atención del cliente que mejorarán tu servicio*.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*.
- Pardinas, F. (1982). *Metodología y técnicas en investigación de ciencias sociales*. México: McGRAW.
- Pelaés, O. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción. Tesis doctoral*. Lima. Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideaspropias.
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). *Fiabilidad y Validez*. España: Universidad de Salamanca.
- Reichers, A., & Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ribas. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. México D:F.: UOC.

- Robbins, S. (2015). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración*. (12ª ed.). México: Person.
- Ruiz, A., & Alarcón, K. (2016). *Diagnóstico del clima laboral de una institución financiera y elaboración de una propuesta de mejora para los puntos identificados Caso de estudio: Banco Solidario*. Quito, Ecuador.
- Shih-Y, & Fang-K. (2011). Effects of Network Quality Attributes on Customer Adoption Intentions of Internet Banking. *Total Quality Management Journal*, 66-75.
- Terrán Terán, J. J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi*. Ibarra, Ecuador.
- Vara Horna, A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima. Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Vara Horna, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima Perú: Universidad San Martín de Porres.

## **ANEXOS**

Vinces, 15 de Octubre del 2021

Señor:  
Econ. Kaven Alberto Chu Zheng  
Gerente de Agencia Cantonal Vinces  
Bancuador B.P.  
VINCES – ECUADOR

ASUNTO: Permiso para realizar proyecto de Tesis en la institución que representa.

De mi especial consideración.


Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), Silvia Gisella Otacoma Santillan, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, la Agencia Cantonal Vinces de Bancuador B.P. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: "Clima Laboral y calidad de atención de los trabajadores del Bancuador, Agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021" al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quien usted designe en su despacho.

Espero de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y lo académico, y aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,

  
Otacoma Santillan Silvia Gisella  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública  
Universidad César Vallejo

Recibido  
2021-10-15  
Luis Escobar





Sra.  
**Silvia Gisella Otacoma Santillán**  
Estudiante de la maestría de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi mayor consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludar cordialmente y manifestarle que en atención a su pedido se otorga el permiso para que aplique los instrumentos (cuestionarios) al personal que labora en la institución y se brindara las facilidades del caso para el desarrollo de su investigación (tesis) "Clima laboral y Calidad de Atención de los trabajadores del BanEcuador, Agencia cantonal Vinces, Ecuador, 2021".

Se expide la presente autorización a fin de que se le otorgue las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, reitero mis agradecimientos.



Atentamente  
BanEcuador  
GERENTE DE AGENCIA CANTONAL  
Econ. Cantonal Vinces  
Gerente de Agencia Cantonal BanEcuador Vinces





			<p>Supervisión y control.</p> <p>Relaciones Sociales.</p>	<p>Beneficios sociales</p> <p>Satisfacción de necesidades.</p> <p>Pago horas adicionales</p> <p>Evaluación del personal.</p> <p>Métodos de trabajo.</p> <p>Capacitación.</p> <p>Coordinación.</p> <p>Claridad de responsabilidades.</p> <p>Planificación.</p> <p>Apoyo a problemas.</p> <p>Confianza entre trabajadores.</p> <p>Ambiente de confraternidad.</p>	
--	--	--	---	---	--

			Comunicación.	Conflictos entre trabajadores. Actividades en la organización. Cooperación. Dificultades. Trabajo en equipo  Información clara y correcta. Información a trabajadores. Comunicación con directivos. Acceso a información. Comunicación fluida. Intercambio información. Medios de comunicación	
--	--	--	---------------	--	--

			Actitud hacia la labor desempeñada	<p>Sentido de organización.</p> <p>Desafío.</p> <p>Desarrollo personal.</p> <p>Trabajo.</p> <p>Funciones establecidas.</p> <p>Conocimientos y capacidades.</p> <p>Habilidades y destrezas.</p>	
Calidad de atención	Función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la	Esta variable se medirá con el instrumento Serqval 20 items. 5 dimensiones. Cada una de ellas se medirá con 4 items	<p>Tangibles.</p> <p>Confiabilidad.</p>	<p>Bienes disponibles.</p> <p>Documentación entregada</p> <p>Empatía</p> <p>Trato</p> <p>Información brindada.</p> <p>Servicios</p> <p>Problemas</p> <p>Personal idóneo</p>	Escala licker

	organización (Colmenares, 2008)		Capacidad de respuesta.	Ejecución Espera de atención Respuestas Funciones	
			Garantía.	Reclamos Conocimiento. Necesidades. Satisfacción	
			Empatía	Condiciones accesibles. Trámite Buen trato Horario	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p><b>Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores del BanEcuador, agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021</b></p>	<p><b><u>General</u></b> ¿Cómo se relaciona el Clima Laboral y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p> <p><b><u>Específicos</u></b> ¿Cómo se relaciona el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021? ¿Cómo se relaciona las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p>	<p><b><u>General</u></b> Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p><b><u>Específicos</u></b> Determinar la relación entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021 Determinar la relación entre las remuneraciones y beneficios sociales y la calidad de</p>	<p><b><u>General</u></b> Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p><b><u>Específicos</u></b> Existe relación directa y significativa entre el ambiente físico y condiciones materiales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021 Existe relación directa y significativa entre las remuneraciones y beneficios sociales y</p>	<p><b><u>Clima Laboral</u></b> Ambiente físico y condiciones materiales. Remuneración y beneficio sociales. Supervisión y control. Relaciones Sociales. Comunicación. Actitud hacia la labor desempeñada.</p> <p><b><u>Calidad de atención</u></b> Tangibles. Confiabilidad. Capacidad de respuesta. Garantía. Empatía</p>	<p><b><u>Tipo de investigación</u></b> Básica <b><u>Diseño</u></b> Correlacional</p>	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta <b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario</p>	<p><b><u>Población</u></b> 125 trabajadores BanEcuador <b><u>Muestra</u></b> 16 colaboradores Agencia Vinces</p>

	<p>¿Cómo se relaciona la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona las relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021?</p>	<p>atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Determinar la relación entre la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Determinar la relación entre relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Determinar la relación entre comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Determinar la relación entre la actitud hacia la labor desempeñada y la</p>	<p>la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la supervisión y control y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre relaciones sociales y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre comunicación y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021</p> <p>Existe relación directa y significativa</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--

		calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021	entre la actitud hacia la labor desempeñada y la calidad de atención en el BanEcuador, sucursal Cantonal Vinces,2021				
--	--	---	--	--	--	--	--

## INSTRUCCIONES

Estimado Colaborador

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar Clima Laboral en el personal de esta entidad bancaria. El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitirán mejorar el éxito de la institución.

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Absoluto Acuerdo (AA) a un Absoluto Desacuerdo (AD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "x", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

ABSOLUTAMENTE DE ACUERDO AA

ACUERDO A

INDECISO I

DESACUERDO D

ABSOLUTAMENTE EN DESACUERDO AD

N°	items	AA	A	I	D	AD
01	La iluminación con que se cuenta en el trabajo, es inadecuada para trabajar.					
02	El aire contaminado que se respira en el trabajo, dificulta la realización de las labores.					
03	En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.					
04	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad					
05	La presencia de ruidos molestos dificulta la realización de las labores.					
06	Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo (exceso de frío o calor).					
07	La organización provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.					
08	El sueldo que se recibe en el trabajo, es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.					
09	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.					
10	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.					
11	El sueldo que se percibe, no está en proporción con la situación y marcha económica de la organización.					
12	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, CTS, utilidades, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.					
13	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.					
14	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.					
15	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.					



16	Los supervisores mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.					
17	Los supervisores se preocupan por mantener capacitado al personal.					
18	Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizaran en el trabajo.					
19	Los jefes no precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas.					
20	Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlo.					
21	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.					
22	Existe confianza entre trabajadores jefes y subordinados en la organización.					
23	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización.					
24	Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.					
25	Es frecuente ver a los trabajadores participando juntos en actividades realizadas por la organización.					
26	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización					
27	Cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de compañeros de otras áreas.					
28	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.					
29	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.					
30	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.					
31	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.					
32	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.					
33	La comunicación es fluida en el trabajo.					
34	La organización realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.					
35	En el trabajo existen diferentes medios o canales para comunicarse.					
36	La labor que realizo en la organización tiene sentido para mí.					
37	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
38	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.					
39	El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo.					
40	Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.					
41	Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades.					
42	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.					

## **I. FICHA TÉCNICA**

Nombre de la Prueba: Cuestionario de Ambiente de Trabajo AT-ARG.

Autor: Alex Sívori Ruíz Gómez

Año: 2009.

Procedencia: Trujillo – Perú.

Administración: Individual / Colectiva.

Nº de Ítems: 42

Duración: 25 minutos aproximadamente.

Calificación: De 1 a 5 puntos por cada ítem.

Significación: Nivel de Ambiente de Trabajo Global y específico según sus Factores: Ambiente Físico y Condiciones Materiales, Remuneraciones y Beneficios Sociales, Supervisión y Control, Relaciones Sociales, Comunicación y Actitud hacia la labor desempeñada

Puntuación: Calificación Manual

## **II.- Validez del Cuestionario - Confiabilidad**

La validez del contenido del Cuestionario de Ambiente de Trabajo AT-ARG fue obtenido mediante la revisión del instrumento por 6 profesionales, entre especialistas en recursos humanos y entendidos en la elaboración de instrumentos de medición. El procedimiento a seguir consistió en entregar a los evaluadores el cuestionario para que determinen si el contenido de los ítems guarda relación con la variable que se pretende medir. Además, las recomendaciones dadas por cada evaluador fueron consideradas en la elaboración final del instrumento.

Alfa de Cronbach: 0.902

## **DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO AT-ARG**

El Cuestionario de Ambiente de Trabajo AT-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. El cuestionario se puntúa desde un “Absolutamente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Absolutamente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 42 ítems, distribuidos en 06 factores.

### III. FACTORES QUE COMPONEN EL CUESTIONARIO AT-ARG

#### 1) Ambiente Físico y Condiciones Materiales

Apreciación que se tiene respecto a las condiciones físicas y elementos materiales adecuados que ofrece la organización y que se constituyen como facilitadores en la realización del trabajo diario.

#### 2) Remuneraciones y Beneficios Sociales

Percepción de equidad en las recompensas económicas que se reciben por realizar un trabajo bien hecho y de acuerdo a las leyes establecidas.

#### 3) Supervisión y Control

Apreciación respecto a la manera en que los superiores orientan, apoyan y controlan a su personal durante la ejecución de su trabajo, pretendiendo que este se realice con resultados óptimos.

#### 4) Relaciones Sociales

Apreciación de complacencia respecto a la interrelación entre los miembros de la organización, con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

#### 5) Comunicación

Apreciación de claridad, veracidad, orientación, oportunidad y medios de la información transmitida entre los trabajadores al interior de la organización, sobre aspectos relacionados al trabajo.

#### 6) Actitud hacia la labor desempeñada

Referido al agrado que se tiene el trabajador por la labor realizada a diario.

### IV. PUNTUACIÓN DEL CUESTIONARIO AT-ARG

La puntuación de cada uno de los ítems del cuestionario es como se muestra a continuación:

Absolutamente de Acuerdo: 5puntos

Acuerdo: 4puntos

Indeciso: 3puntos

Desacuerdo: 2puntos

Absolutamente en Desacuerdo: 1punto

El cuestionario incluye ítems negativos, cuya puntuación es en orden inverso al mencionado anteriormente. Ejemplo: En el ítem N°1 se contestó con un aspa en la columna "A" o "Acuerdo" que le correspondería asignarle 4 puntos.

**Los ítems negativos que integran el cuestionario son: 1,2,5, 6,9,19 y 24.**

## **V. CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO AT-ARG**

El cuestionario proporciona un Nivel General de Ambiente de trabajo y Niveles según cada Factor del cuestionario.

**CUADRO N°1: CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS Y PUNTUACIONES**

Categorías diagnósticas	Puntuación según factores	Puntuación total
Muy favorable	29-35	169-210
Favorable	22-28	127-168
Medio	15-21	65-126
Desfavorable	8-14	43-64
Muy desfavorable	- a 7 puntos	a 42

**CUADRO N°2: FACTORES DEL CUESTIONARIO Y LOS ÍTEMS QUE CONFORMAN**

N°	FACTORES	ITEMS QUE LO CONFORMAN
01	Ambiente físico y condiciones materiales.	1 al 7
02	Remuneraciones y Beneficios Sociales	8 al 14
03	Supervisión y Control	15 al 21
04	Relaciones Sociales	22 al 28
05	Comunicación	29 al 35
06	Actitud hacia la labor desempeñada.	36 al 42

## **VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado Colaborador

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la calidad de atención en el personal de esta entidad bancaria. El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitirán mejorar el éxito de la institución.

### **INSTRUCCIONES:**

Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5)

DIMENSIÓN TANGIBLES		1	2	3	4	5
01	Los bienes disponibles en el banco se encuentran en buen estado o funcionamiento					
02	La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.					
03	Usted es empático con los usuarios del servicio.					
04	Considera usted que sus compañeros del Banco tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.					
DIMENSIÓN CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
05	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada					
06	Los servicios brindados por la entidad bancaria se cumplen en el tiempo establecido.					
07	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las solicitudes realizadas por los usuarios.					
08	El banco cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
09	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.					
10	Considera usted que el periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.					
11	Las respuestas a las solicitudes presentadas por los usuarios se realizan en los plazos establecidos.					

12	Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.					
DIMENSIÓN GARANTÍA		1	2	3	4	5
13	Ante reclamos, el banco responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.					
14	Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.					
15	Los colaboradores del banco entienden las necesidades de los usuarios.					
16	Considera usted que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio realizado por el banco.					
DIMENSIÓN EMPATÍA		1	2	3	4	5
17	El banco cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los clientes					
18	La entidad bancaria cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.					
19	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.					
20	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.					

**SERVQUAL:** “Modelo elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

## FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Calidad de atención
- .2. Tipo de Instrumento : CUESTIONARIO
- .3. Institución : BanEcuador, Agencia Vinces
- .4. Fecha de Aplicación : octubre 2021
- .5. Medición :Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, Garantía, respuestas.
- .6. Administración : Personal administrativo
- .7. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .8. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Conocer información sobre la calidad de atención del BanEcuador, agencia Vinces, Ecuador

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Tangibles**
  - Bienes disponibles
  - Documentación entregada
  - Empatía
  - Igualdad
- .2. **Confiabilidad:**
  - Información brindada
  - Servicios brindados
  - Resolución de problemas
  - Personal idóneo
- .3. **Capacidad de respuesta**
  - Información
  - Período de espera
  - Respuestas a solicitudes
  - Funciones asignadas

.4. **Garantía:**

- Reclamos
- Conocimientos suficientes
- Necesidades
- Satisfacción

5. **Respuestas**

- Condiciones de accesibilidad
- Brinda información
- Buen trato
- Horarios establecidos

• **INSTRUCCIONES:**

.1. El Cuestionario calidad de atención, consta de 20 ítems, correspondiendo cuatro ítems por cada dimensión: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y respuesta.

Se han establecido cinco niveles para describir las dimensiones investigadas: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5)

.2. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es cuatro puntos y el máximo es 20 puntos, para cada una de las dimensiones.

Cada ítem tiene una valoración de Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5)

.3 El resultado final es la suma de las cinco dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

• **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

• **EVALUACIÓN:**

.1. **Nivel para cada una de las dimensiones de calidad de atención:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.



.2. **Nivel de calidad de atención:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel del clima organizacional del personal administrativo y docente.

## ALFA DE CRONBACH VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	20

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	82.00	163.714	.794	.978
P2	81.93	162.924	.823	.978
P3	82.13	160.552	.808	.978
P4	82.07	164.495	.773	.978
P5	82.13	159.838	.843	.978
P6	82.00	158.857	.850	.978
P7	81.87	162.410	.844	.978
P8	82.27	161.495	.828	.978
P9	81.93	163.495	.792	.978
P10	82.13	160.552	.808	.978
P11	82.13	160.267	.822	.978
P12	82.07	164.210	.790	.978
P13	81.87	162.695	.828	.978
P14	81.87	162.267	.852	.977
P15	82.13	159.552	.857	.977
P16	82.07	155.352	.875	.978
P17	82.20	165.171	.813	.978
P18	81.87	161.981	.868	.977
P19	81.87	162.410	.844	.978
P20	81.80	161.457	.897	.977

I.