



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE  
LA NACIÓN DE REQUENA, AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN DMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**TANY VANESSA TAPULLIMA MUÑOZ**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°136-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los 21 días del mes de noviembre del año 2022, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la Plataforma Zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DE REQUENA, AÑO 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°2039-2022-FACEN-UNAP presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas TANY VANESSA TAPULLIMA MUÑOZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg.	(Miembro)
Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA** (15.).

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las 06:25 p.m. del 21 de noviembre del 2022, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.  
Presidente

Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg.  
Miembro

Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mg.  
Miembro

Lic. Adm. GILBERT RUIZ ALVARADO ARBLDO, Dr.  
asesor

Siempre la Universidad tiene la más alta importancia de la función del Perú, basada en la acreditación

Calle Nayay N°302-306- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto  
Info: <http://www.unap.edu.pe> - e-mail: [licenci@unap.edu.pe](mailto:licenci@unap.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 964670264



**JURADO y ASESOR**

  
**Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**  
Presidente  
CLAD-01972

  
**Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAPALDO HERRERA, Mg.**  
Miembro  
CLAD - 006609

  
**Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mg.**  
Miembro  
CLAD- 006233

  
**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**  
Asesor  
CLAD N°01929

Nombre del usuario:  
**Universidad Nacional de la Amazonia Peruana**

Fecha de comprobación:  
**19.07.2022 09:24:06 -05**

Fecha del Informe:  
**19.07.2022 09:26:17 -05**

ID de Comprobación:  
**70522211**

Tipo de comprobación:  
**Doc vs Internet**

ID de Usuario:  
**Ocultado por Ajustes de Privacidad**

Nombre de archivo: **TESIS RESÚMEN TANY VANESSA TAPULLIMA MUÑOZ**

Recuento de páginas: **44** Recuento de palabras: **7752** Recuento de caracteres: **47661** Tamaño de archivo: **227.01 KB** ID de archivo: **81562514**

## 39.1% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **12.6%** con la fuente de Internet (<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8069/Ang>)

39.1% Fuentes de Internet | 1000 ..... Página 46

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

## 15.6% de Citas

Citas | 16 ..... Página 47

No se han encontrado referencias

## 0% de Exclusiones

No hay exclusiones

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser profesionales de bien.

A nuestros hermanos y demás familiares en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi vida universitaria.

**Tany Vanessa Tapullima Muñoz**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios, por darme la bendición de haber logrado terminar mis estudios, a nuestros formadores y catedráticos que gracias a sus conocimientos y sabidurías me ayudaron a llegar a la realización profesional.

Agradezco también a nuestros compañeros que son parte de nuestras vivencias universitarias y a nuestra alma máter por acogernos en sus instalaciones en este largo camino para llegar a ser profesional de bien para la sociedad.

**Tany Vanessa Tapullima Muñoz**

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>2</b>
1.1. Antecedente de investigación	2
1.2. Bases teóricas	4
1.3. Definición de términos básicos	9
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>11</b>
2.1. Formulación de la hipótesis	11
2.2. Variables y su operacionalización	11
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1. Diseño metodológico	18
3.2. Diseño muestral	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21

3.4. Procesamiento y análisis de la información	21
3.5. Aspectos éticos	22
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	
4. Galería de imágenes	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Resumen del procesamiento de casos Variable 1	23
Tabla 2 Nivel de confianza de la Variable 1: Clima organizacional	23
Tabla 3 Resumen del procesamiento de casos Variable 2	24
Tabla 4 Nivel de confianza de la Variable 2: Calidad de servicio	24
Tabla 5 Correlación de las variables 1 y 2	25
Tabla 6 Categoría de la dimensión 1 realización personal de la Variable 1 Clima organizacional	26
Tabla 7 Categoría de la dimensión 2 Involucramiento Laboral de la Variable 1 Clima organizacional	27
Tabla 8 Categoría de la dimensión 3 Supervisión de la Variable 1 Clima organizacional	28
Tabla 9 Categoría de la dimensión 4 Comunicación de la Variable 1 Clima organizacional	29
Tabla 10 Categoría de la dimensión 5 Condiciones laborales de la Variable 1 Clima organizacional	30
Tabla 11 Categoría de la Variable 1 Clima organizacional	31
Tabla 12 Categoría de la dimensión 1 Tangibilidad de la Variable 2 Calidad de servicio	33
Tabla 13 Categoría de la dimensión 2 Seguridad de la Variable 2 Calidad de servicio	33
Tabla 14 Categoría de la dimensión 3 Fiabilidad de la Variable 2 Calidad de servicio	35

Tabla 15 Categoría de la dimensión 4 Capacidad de respuesta de la Variable 2 Calidad de servicio	36
Tabla 16 Categoría de la dimensión 5 Empatía de la Variable 2 Calidad de servicio	37
Tabla 17 Categoría de la Variable 2 Calidad de servicio	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Categoría de la dimensión 1 realización personal de la Variable 1 Clima organizacional	26
Figura 2 Categoría de la dimensión 2 Involucramiento Laboral de la Variable 1 Clima organizacional	27
Figura 3 Categoría de la dimensión 3 Supervisión de la Variable 1 Clima organizacional	28
Figura 4 Categoría de la dimensión 4 Comunicación de la Variable 1 Clima organizacional	29
Figura 5 Categoría de la dimensión 5 Condiciones laborales de la Variable 1 Clima organizacional	30
Figura 6 Categoría de la Variable 1 Clima organizacional	31
Figura 7 Categoría de la dimensión 1 Tangibilidad de la Variable 2 Calidad de servicio	33
Figura 8 Categoría de la dimensión 2 Seguridad de la Variable 2 Calidad de servicio	34
Figura 9 Categoría de la dimensión 3 Fiabilidad de la Variable 2 Calidad de servicio	35
Figura 10 Categoría de la dimensión 4 Capacidad de respuesta de la Variable 2 Calidad de servicio	36
Figura 11 Categoría de la dimensión 5 Empatía de la Variable 2 Calidad de servicio	37
Figura 12 Categoría de la Variable 2 Calidad de servicio	38

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional con calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022, se empleó una investigación con enfoque cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional, la población está conformada por 4 colaboradores del Banco de la Nación de la sede Requena y 150 clientes atendidos en promedio en una jornada laboral en esta agencia, se realizó la encuesta a una muestra de 76 personas conformada por 72 clientes y 4 colaboradores de la entidad, se obtuvo como resultado que existe relación positiva entre clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022 de acuerdo al valor de correlación de Pearson igual a  $0,263^*$  lo cual indica también que la correlación es débil; se obtuvo un valor de sigma (bilateral) igual a  $0,022$ ; esto permitió aceptar la hipótesis alterna en esta investigación. Al analizar las dimensiones de la variable 1: Clima organizacional se determinó que tiene la categoría de “regular” de acuerdo a la percepción de que más del 50% de trabajadores; para el caso de la variable calidad de servicio, al analizar sus dimensiones se determinó que tiene la categoría de “alta”; esto significa que en base a los datos obtenidos con la encuesta, casi el 90% de personas encuestadas consideran que la calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena es alta.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Calidad de servicio, supervisión y capacidad de respuesta

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine how the organizational climate is related to the quality of service of the employees of the Banco de la Nación de Requena, year 2022, a research with a quantitative, non-experimental, descriptive and correlational approach was used, the population is made up of 4 collaborators of the Banco de la Nación of the Requena headquarters and 150 clients served on average in a working day in this agency, the survey was carried out on a sample of 76 people made up of 72 clients and 4 collaborators of the entity, it was obtained as a result that there is a positive relationship between organizational climate and Quality of service of the employees of the Banco de la Nación de Requena, year 2022 according to the Pearson correlation value equal to 0.263\*, which also indicates that the correlation is weak; a sigma value (bilateral) equal to 0.022 was obtained; this allowed us to accept the alternative hypothesis in this investigation. When analyzing the dimensions of variable 1: Organizational climate, it was determined that it has the category of "regular" according to the perception that more than 50% of workers; In the case of the quality of service variable, when analyzing its dimensions, it was determined that it has the category of "high"; this means that based on the data obtained with the survey, almost 90% of the people surveyed consider that the quality of service of Banco de la Nación de Requena is high.

**Keywords:** Organizational climate, Quality of service, supervision and response capacity

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo globalizado en el que vivimos se ha visto cambios significativos en cuanto al aspecto laboral en las instituciones públicas del Estado; se observa en particular en el desempeño que los colaboradores demuestran en sus jornadas habituales.

En el banco de la nación de Requena, los colaboradores viven en un ambiente de presión para superar las metas establecidas; además, el establecimiento cuenta con pocos trabajadores, por tratarse de una nueva sede financiera de esta entidad de alcance nacional, que ingresa al mercado con la intención de cerrar brechas en la demanda de los ciudadanos.

En la ciudad de Requena, el Banco de la Nación brinda diversos servicios a las entidades estatales; promueve la bancarización e inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía loreтана, complementando a las instituciones financieras privadas y fomentando el crecimiento descentralizado de la región Loreto a través de una gestión eficiente.

Hoy en día, el éxito de las organizaciones depende en gran parte de la labor realizada por sus trabajadores, lo cual implica juzgar aquellas cualidades que influyen en la ejecución de su trabajo.

Surge la necesidad de analizar la situación de la institución elegida para esta investigación, determinar la categoría correspondiente al clima laboral desde la percepción del trabajador; al mismo tiempo, la calidad de servicio desde la percepción del cliente.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedente de investigación**

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, correlacional y diseño no experimental que incluyó como población de estudio 200 clientes y 12 colaboradores de la agencia bancaria. La investigación determinó que el método usado para la investigación, fue el método inductivo, el cual permitió obtener conclusiones generales a partir de un problema y el trabajo concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente de manera positiva con la satisfacción del cliente en el banco de crédito del Perú (Barandiarán Navarro, 2017).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental y transversal que incluyó como población de estudio a los trabajadores del PEAH. La investigación determinó que las relaciones influyen positivamente en el desempeño laboral del PEAH y el trabajo concluyó que existe una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo, siendo estos entre 54% y 53% respectivamente (Naveda Fernández, 2017).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo no experimental y diseño cuantitativo de enfoque transversal – correlacional que incluyó como población de estudio 190 clientes. La investigación determinó que si existe una relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en los restaurantes de comida marina en la ciudad de Chimbote y el trabajo concluyó que los restaurantes, creen programas para fortalecer la calidad del servicio

para su personal con el fin de brindar una adecuada y mejorada atención (Martínez Chávez, 2016).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y de diseño pre experimental que incluyó como población de estudio un total de 10202 clientes. La investigación determinó que la satisfacción de los clientes no fue lo que esperaban, por ello procedieron a planificar y ejecutar las estrategias planteadas en cuanto a calidad, con el fin de mejorar e incrementar la satisfacción del cliente y el trabajo concluyó con un diagnóstico de la situación actual de la estación de servicio con respecto a la satisfacción de los clientes del “Grifo Sport”, La Victoria, Chiclayo, teniendo que el 76% de los encuestados calificaron la dimensión elementos tangibles en un nivel bajo, el 74% a la dimensión fiabilidad en nivel bajo, el 74% a la dimensión capacidad de respuesta a un nivel bajo, el 74% a la dimensión seguridad en un nivel bajo, el 75% a la dimensión empatía también en un nivel bajo. (Sánchez Monteza, 2018).

En 2021 se realizó una investigación de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional, que incluyó como población de estudio a 244 trabajadores de 244 restaurantes registrados en la municipalidad de Lima. La investigación determinó que sus resultados les permitieron inferir de forma empírica la presencia de relación entre las variables. Se observa que en el segmento de los trabajadores que indicaron percibir un mal nivel de ambiente en el trabajo, sobresale la categoría mala de calidad de atención. Por otra parte, en los colaboradores que percibieron un nivel de clima regular, predomina la percepción de la calidad en nivel regular.

Por último, en el sector de colaboradores que refirieron percibir un buen nivel de clima, destaca la percepción del nivel bueno sobre la calidad; además, determinaron que la evaluación estadística indica que las percepciones referidas sobre las variables están relacionadas. Asimismo, se observa que el nivel de significación asumido no es sobrepasado por el p valor, en base a esas comparaciones es correcto que la hipótesis nula sea rechazada. Esto significa que las variables presentadas en esta sección están relacionadas entre sí. El estudio concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio, el clima organizacional y la calidad de servicio.

## **1.2. Bases teóricas**

### **A. Clima organizacional**

El clima de las organizaciones es descrito desde el enfoque de la empresa.

(Brunet, 2011), menciona que la medida perceptiva de los atributos individuales define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer. El clima de una institución puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características de la institución.

(Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2012), indica que el clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros de la institución. Cuando el nivel de motivación es elevado entre los

miembros de una institución, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los miembros.

### **Dimensiones de la Variable Clima organizacional**

(Palma, 2004) Diseñó y elaboró la Escala CLSPC, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral definida operacionalmente como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados”. Enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional:

**1.- Realización personal o autorrealización:** Se refiere a la apreciación que presenta el trabajador respecto a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita crecer y sentirse realizados.

**2.- Involucramiento laboral:** Se refiere a la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

**3.- Supervisión:** En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la

supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

**4.- Comunicación:** Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

**5.- Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

## **B. Calidad de servicio**

Según (Vargas & Aldana, 2007), la calidad de servicios tiene que ver con el conjunto de características o atributos que valoran un cliente, o que satisfacen las necesidades de los clientes, en general tiene que ver con la percepción que tienen los clientes para garantizar las expectativas y necesidades que se presentan el momento. Desde un punto de vista de administración de bienes tiene que ver con las garantías y adecuación de los bienes de no presentar errores o temas de mal funcionamiento.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Según (Parasuraman y otros, 1985) la calidad en el servicio presenta las siguientes dimensiones:

**Seguridad:** tiene que ver con los aspectos que garantizan el estricto cumplimiento de una entrega de servicio correcta y precisa, la seguridad también que ver con el cumplimiento de las promesas que se realizan en las actividades promocionales (suministro y abasto de servicio, entregas, tiempos, precios y sobre todo descuentos). Se sostiene que los clientes perciben mayor nivel de calidad de servicio cuando se percibe un integro cumplimiento de las promesas de valor y cuando una empresa se preocupa por ser segura en lo que promete y cumple. También tiene que ver con el nivel de conocimiento, es la valoración de los conocimientos sobre una determinada actividad. Credibilidad, es la característica que tienen determinadas cosas que hacen que sean creíbles, en el caso de una empresa la credibilidad actúa en las actividades y procesos que se desarrollan en esta. (Parasuraman y otros, 1985)

**Capacidad de Respuesta:** esta dimensión tiene que ver con los tiempos de espera que experimentan los clientes para recibir un servicio, obtener una respuesta a un reclamo o también para obtener contacto con el personal de la empresa. Los clientes de una organización incrementan la sensación de calidad de servicio cuando la empresa se preocupa por mejorar el tiempo de atención, procurando la máxima reacción y prisa para responder. Para mejorar el nivel de calidad de servicio es importante que las empresas diseñen los flujos de atención en función de actividades que generen valor en cuanto a la

reducción de tiempos, es necesario identificar las actividades duplicadas y generan cuellos de botella y retrasos en todo el proceso de atención. Tiempo de espera, es el tiempo transcurrido que se tiene que esperar para que la empresa sea capaz de responder al mercado. Disposición de apoyo, es la acción de brindar apoyo a las distintas actividades de la empresa o a los trabajadores. (Parasuraman y otros, 1985)

**Fiabilidad:** esta dimensión tiene ver con las capacidades que tiene el personal de atención al cliente para emitir información correcta, exacta y veraz con respecto a las características de los servicios. Es necesario entender que, por la naturaleza intangible de los servicios, el otorgamiento de información fiable incrementa la sensación de calidad de servicio, para ofrecer exactitud en la información es necesario que el personal de atención al cliente se encuentra altamente capacitado en el conocimiento de los por menores del servicio. Calidad del servicio, es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, basándose en el cumplimiento adecuado de los objetivos y metas de la empresa. Puntualidad, es el valor que tienen los trabajadores para cumplir con sus tareas o responsabilidades en el momento adecuado. (Parasuraman y otros, 1985)

**Empatía:** esta dimensión esta íntegramente relacionada con las capacidades de atención que presenta el personal que mantiene contacto con los clientes, en general las personas que tienen puntos de contactos con los clientes deben tener orientación al cliente, buen trato, amabilidad y cortesía en todo el proceso de la atención. Los empleados deben buscar que la atención a los usuarios sea lo más personalizada o individualizada posible, esto quiere decir brindar el servicio de acuerdo a las exigencias de los clientes. Grado de

comunicación, es el nivel de conocimiento que tienen los directivos para establecer una relación con sus colaboradores. Cortesía y amabilidad, es la forma en cómo se desarrollan los colaboradores en su centro laboral, lo cual generará una buena imagen de la empresa en la mente de los clientes. (Parasuraman y otros, 1985)

**Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones, este es un indicador fundamental para la calidad de servicio de la empresa, debido a que las instalaciones de esta deben estar en correctas condiciones para la atención al cliente. Apariencia del personal, es la imagen que muestran los colaboradores de la empresa, basándose en la correcta imagen personal, es decir, con una vestimenta acorde al puesto que desempeña. Calidad de Equipos, este indicador es primordial para la empresa debido a que los equipos con los que cuenta deben ser de alta calidad con el fin de generar buenos resultados. (Parasuraman y otros, 1985)

### **1.3. Definición de términos básicos**

#### **a. Calidad de servicio**

Tiene que ver con el conjunto de características o atributos que valoran un cliente, o que satisfacen las necesidades de los clientes, en general tiene que ver con la percepción que tienen los clientes para garantizar las expectativas y necesidades que se presentan el momento. Desde un punto de vista de administración de bienes tiene que ver con las garantías y adecuación de los bienes de no presentar errores o temas de mal funcionamiento. (Vargas & Aldana, 2007)

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

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 1992)

### **c. Clima Laboral**

Es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. Incluye desde la forma de relacionarse de los empleados hasta la satisfacción de los mismos. (Morales, 2020)

### **d. Comportamiento organizacional.**

Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización” (Stephen, 2004).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis General**

Existe relación positiva entre el clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.

#### **Hipótesis Específica**

1. El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es bueno.
2. La Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es alta.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

- **Variable 1**

Clima Organizacional de los Colaboradores del Banco de la Nación de Requena

- **Variable 2**

Calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena.

### Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores		Índices			
<b>Clima Organizacional</b>	Es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. Incluye desde la forma de relacionarse de los empleados hasta la satisfacción de los mismos. (Morales, 2020)	Cuantitativo	Realización personal	Desarrollo personal	Ítem 1, 6, 11, 16, 21, 26	VARIABLE  Bueno: 186-250 Regular: 133-185 Malo: 50-132	DIMENSION 3  Bueno: 37-50 Regular: 25-36 Malo: 10-24		
				Desarrollo profesional	Ítem 31, 36, 41, 46				
			Involucramiento Laboral	Compromiso con la institución	Ítem 2, 7, 12, 17, 22, 27				
				Identificación con la institución	Ítem 32, 37, 42, 47				
			Supervisión	Apoyo a las tareas	Ítem 3, 8, 13, 18, 23, 28			DIMENSION 1	DIMENSION 4
				Funcionamiento	Ítem 33, 38, 43, 48				
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	Ítem 4, 9, 14, 19, 24	Bueno: 37-50 Regular: 25-36 Malo: 10-24	Bueno: 37-50 Regular: 25-36 Malo: 10-24		
				Claridad en la Comunicación	Ítem 29, 34, 39, 44, 49				
			Condiciones Laborales	Elementos Materiales	Ítem 5, 10, 15, 20, 25, 30	DIMENSION 2	DIMENSION 5		
				Elementos Psicosociales	Ítem 35, 40				
				Elementos Económicos	Ítem 45, 50				
								Bueno: 37-50 Regular: 25-36 Malo: 10-24	Bueno: 37-50 Regular: 25-36 Malo: 10-24

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores		Indices	
<b>Calidad de Servicio</b>	La calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad. Los autores puntualizan la calidad de servicio como la diferencia entre el servicio que esperan recibir los clientes y la percepción que tienen ellos acerca del mismo. (Parasuraman y otros, 1985)	Cuantitativo	Tangibilidad	Instalaciones físicas	Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6	VARIABLE	DIMENSION 3
				Equipos tecnológicos			
				Presentación del Personal			
				Material de comunicación			
			Seguridad	Conocimiento	Ítem 7, 8, 9, 10, 11,	DIMENSION 1	DIMENSION 4
				Habilidades			
			Fiabilidad	Eficiencia	Ítems 12, 13, 14, 15, 16	DIMENSION 1	DIMENSION 4
				Eficacia			
			Capacidad de Respuesta	Ayuda	Ítems 17, 18, 19, 20	DIMENSION 2	DIMENSION 5
				Servicio			
Empatía	Atención personalizada	Ítems 21, 22, 23, 24	DIMENSION 2	DIMENSION 5			
	Interés en el cliente						
						Nivel Baja: 0-46 Nivel Media: 47-72 Niveles Alta: 73-120	Nivel Baja: 6-13 Nivel Media: 14-21 Niveles Alta: 22-30
						Nivel Baja: 6-13 Nivel Media: 14-21 Niveles Alta: 22-30	Nivel Baja: 4-9 Nivel Media: 10-15 Niveles Alta: 16-20
						Nivel Baja: 6-13 Nivel Media: 14-21 Niveles Alta: 22-30	Nivel Baja: 4-9 Nivel Media: 10-15 Niveles Alta: 16-20

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **➤ Tipo de Investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que utilizamos técnicas de investigación para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre el problema en específico, en nuestro caso, usamos las encuestas a los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, para saber cómo se sienten ellos dentro de su clima laboral y otro cuestionario dirigido a los clientes del banco de la Nación de Requena. Los autores (Blasco Mira & Perez Turpín, 2007), señalan que la investigación cuantitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

(Hernández-Sampieri, 2018) El enfoque cuantitativo busca un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Nuestro equipaje incluye análisis estadístico pues lidiamos con números. En este contexto, nuestra investigación mediante las encuestas, describe la forma de ver el problema citado en nuestra investigación desde el punto de vista de los propios trabajadores del Banco de la Nación y los clientes de esta institución.

#### **➤ Diseño de Investigación**

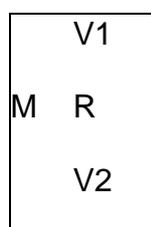
La presente investigación es de diseño descriptivo no experimental, debido a que describimos la situación alrededor del cual se centra nuestro problema,

sin manipular las variables de estudio, y sólo nos basamos en la observación de las variables y las relaciones que existen entre éstas.

Es correlacional porque explicamos la relación que existen entre nuestras variables, es decir; cómo el clima organizacional de los trabajadores del Banco de la Nación de Iquitos determina la calidad de atención que brindan a sus clientes.

El esquema del presente diseño es el siguiente:

### **Diseño descriptiva – correlacional**



Dónde:

M: Muestra, trabajadores del Banco de la Nación de Iquitos

V1: Clima organizacional

V2: Calidad de atención

r = relación entre variables

### **3.2. Diseño muestral**

#### **Población**

La población está conformada por todos los colaboradores del Banco de la Nación de la sede Requena que son 4 trabajadores en total, y el promedio de

clientes atendidos en una jornada laboral en esta agencia cuyo total es de 150 personas.

### Muestra

La muestra está conformada por 72 clientes; ésta fue obtenida por la fórmula de poblaciones finitas, se adiciona a esta muestra a los 4 trabajadores de la agencia, finalmente se aplicó la encuesta a 76 personas, la misma que se efectuó en una sola jornada laboral.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N : Población
- n : Muestra
- Z : 95% nivel de confianza (1,96)
- p : 0,90 (probabilidad de éxito)
- q : 0,10 (probabilidad de fracaso)
- E : 0,05

Ajustando tenemos que:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{150 * 1,96 * 0,90 * 0,10}{0,05^2 * (150 - 1) + 1,96 * 0,90 * 0,10} = 72$$
$$n = 72$$

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

- **Técnica**

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, que nos permitió recoger información a través de preguntas escritas organizadas en los cuestionarios con variante de respuestas estándares, lo que facilitará la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

- **Instrumento**

El instrumento que se empleó en la recolección de los datos fue:

El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación.

### **3.4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos recolectados a través del instrumento fueron procesados empleando hojas de cálculo (Excel), el programa Microsoft Excel para tabular y sistematizar de acuerdo a cada dimensión e indicador y posteriormente se ingresó dichos datos al programa estadístico SPSS.

El análisis de la información se realizó a través del método estadístico descriptivo, y los resultados se presentan en tablas y gráficos, conteniendo la correlación y los cuadros de frecuencias y categorías.

### **3.5. Aspectos éticos**

En cada etapa del proceso de investigación se tomaron decisiones que estuvieron encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.

En cuanto a la redacción del documento, se respetó los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcaron con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.

La objetividad y honestidad fueron utilizadas para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores.

Los resultados que se obtendrán fueron de carácter confidencial y sólo con fines de estudio, ya que luego del procesamiento de datos, los instrumentos fueron destruidos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Con la ejecución de encuestas se obtuvieron datos relevantes, éstos han sido ingresados a un programa estadísticos para obtener la confiabilidad, correlación, frecuencias y categorías que constituyen los resultados de esta investigación.

### Nivel de confianza de las variables

#### Variable 1: Clima organizacional

**Tabla 1** Resumen del procesamiento de casos Variable 1

		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

La tabla 1 muestra como resultado que de 76 casos que han sido procesados para la variable 1, todos son válidos.

**Tabla 2** Nivel de confianza de la Variable 1: Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	50

En la tabla 2 se muestra que como resultado obtuve un coeficiente de confiabilidad determinado por el Alfa de Cronbach igual a 0,877; empleando la tabla de interpretación del coeficiente de confiabilidad propuesto por (Palella & Martins, 2012) afirmamos que para la variable 1: Clima organizacional los casos procesados tienen un grado muy alto de confianza.

## Variable 2 Calidad de servicio

**Tabla 3** Resumen del procesamiento de casos Variable 2

		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

La tabla 3 nos muestra como resultado que de 76 casos que han sido procesados para la variable 2, todos son válidos.

**Tabla 4** Nivel de confianza de la Variable 2: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	24

En la tabla 4 se muestra que como resultado obtuve un coeficiente de confiabilidad determinado por el Alfa de Cronbach igual a 0,791; empleando la tabla de interpretación del coeficiente de confiabilidad propuesto por (Palella & Martins, 2012) afirmamos que para la variable 2: Calidad de servicio los casos procesados tienen un grado alto de confianza.

## Resultados para la hipótesis general

Se presenta a continuación la hipótesis general alterna  $H_a$  y la nula  $H_0$ :

**$H_0$** = No existe relación positiva entre clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.

**$H_a$** = Existe relación positiva entre clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.

**Tabla 5** Correlación de las variables 1 y 2

		V1: Clima organizacional	V2: Calidad de Servicio
V1: Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,263*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	76	76
V2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,263*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	76	76

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 5 presenta el resultado de la correlación de Pearson cuyo valor es igual a 0,263\* esto indica una correlación significativa de grado débil de acuerdo a lo propuesto por (Hernández-Sampieri, 2018); además, el valor de sigma (bilateral) es de 0,022; de acuerdo a la Regla de Decisión, si se compara el Valor de sigma del cuadro calculado de la data con el Valor de sigma que indica la teoría = 0.05. Si el Valor de sigma es mayor o igual a 0.05, se Acepta la Ho. Pero, si el Valor p calculado es menor a 0.05, se Aceptará la Ha. Entonces, de acuerdo resultado, se confirma que se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.

### **Resultados para las hipótesis específicas:**

#### **Estadística descriptiva**

#### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>**= El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es regular o malo.

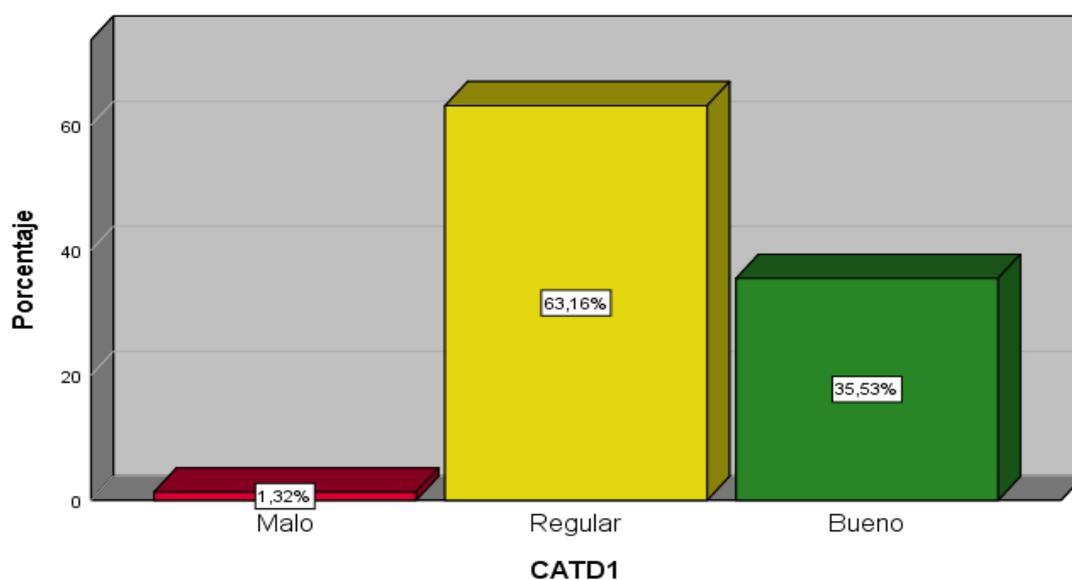
**H<sub>a</sub>**= El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es bueno.

**Tabla 6** Categoría de la dimensión 1 realización personal de la Variable 1  
Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1,3
	Regular	48	63,2
	Buena	27	35,5
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 1** Categoría de la dimensión 1 realización personal de la Variable 1  
Clima organizacional



Fuente: Tabla 6

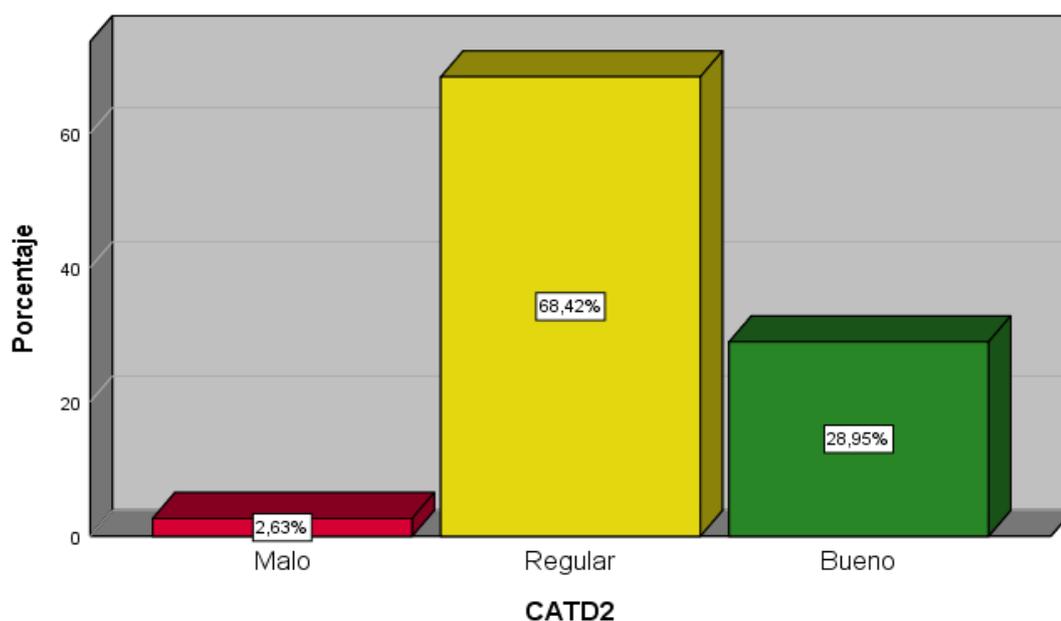
De acuerdo a la tabla 6 y Figura 1 se muestra que respecto a la dimensión 1 de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 63,2% que corresponde a 48 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 35,5% correspondiente a 27 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 1,3% correspondiente a 1 persona situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 7** Categoría de la dimensión 2 Involucramiento Laboral de la Variable 1  
Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	2,6
	Regular	52	68,4
	Bueno	22	28,9
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 2** Categoría de la dimensión 2 Involucramiento Laboral de la Variable 1  
Clima organizacional



Fuente: Tabla 7

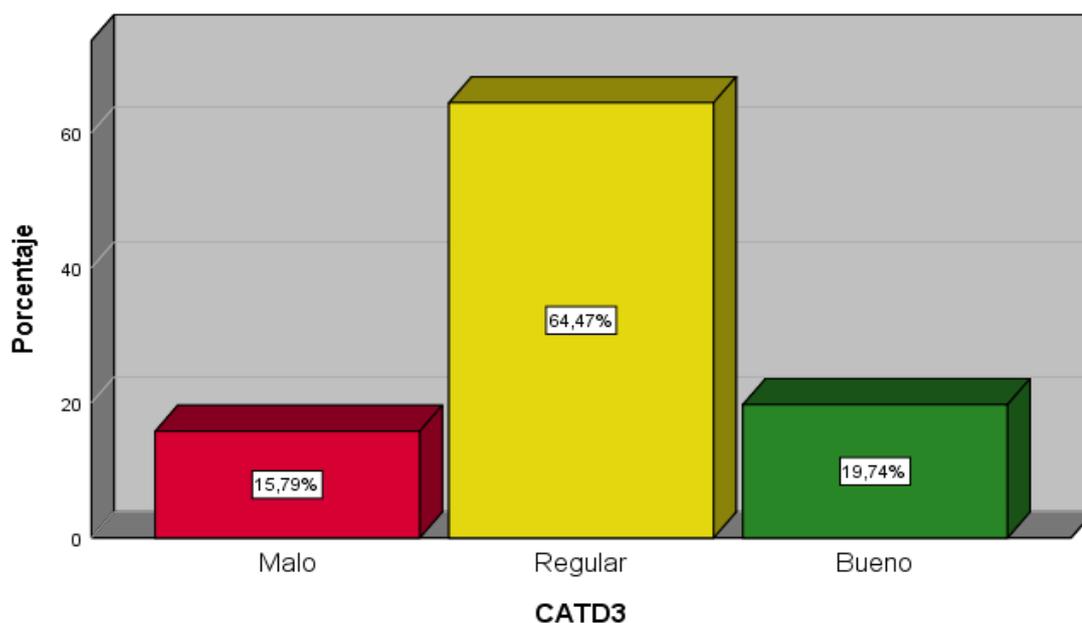
De acuerdo a la tabla 7 y Figura 2 se muestra que respecto a la dimensión 2 de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 68,4% que corresponde a 52 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 28,9% correspondiente a 22 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 2,6% correspondiente a 2 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 8** Categoría de la dimensión 3 Supervisión de la Variable 1 Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	12	15,8
	Regular	49	64,5
	Buena	15	19,7
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 3** Categoría de la dimensión 3 Supervisión de la Variable 1 Clima organizacional



Fuente: Tabla 8

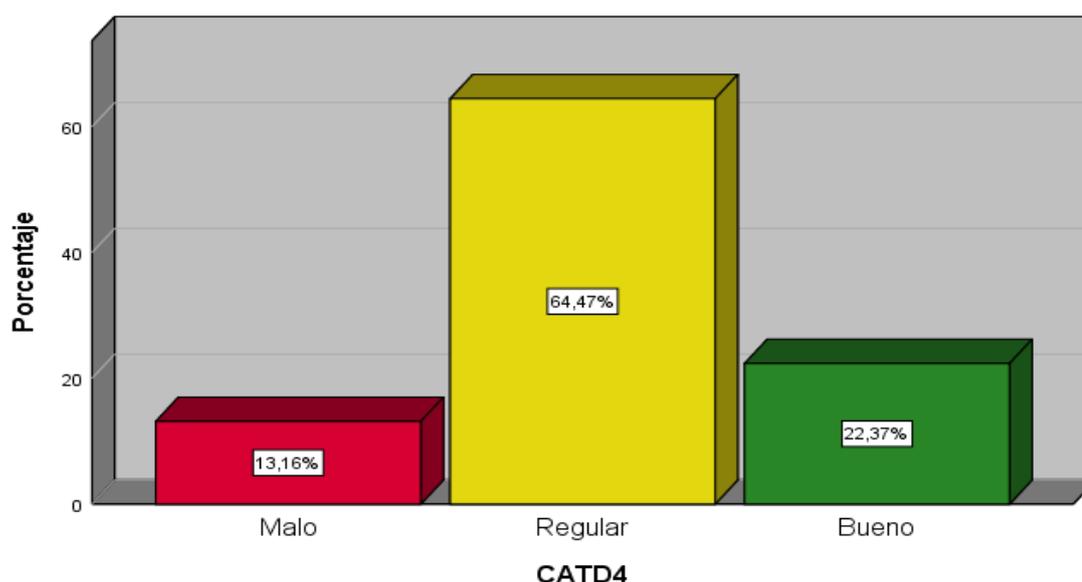
De acuerdo a la tabla 8 y Figura 3 se muestra que respecto a la dimensión 3 de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 64,5% que corresponde a 49 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 19,7% correspondiente a 15 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 15,8% correspondiente a 12 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 9** Categoría de la dimensión 4 Comunicación de la Variable 1 Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	10	13,2
	Regular	49	64,5
	Buena	17	22,4
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 4** Categoría de la dimensión 4 Comunicación de la Variable 1 Clima organizacional



Fuente: Tabla 9

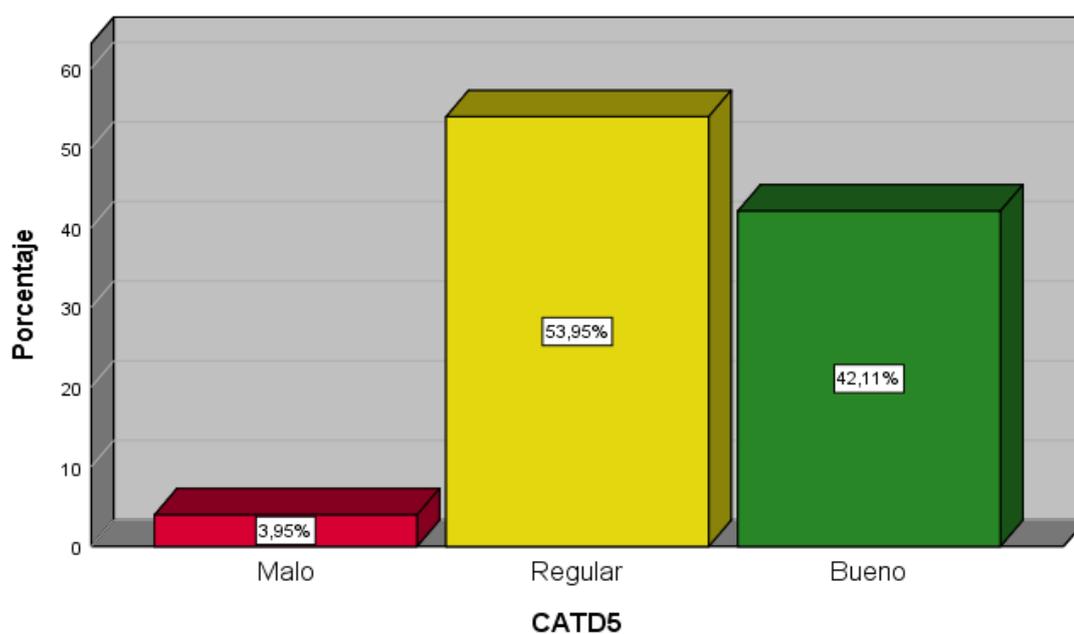
De acuerdo a la tabla 9 y Figura 4 se muestra que respecto a la dimensión 4 de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 64,5% que corresponde a 49 personas ubicaron a la dimensión en la categoría "Regular", otro 22,4% correspondiente a 17 personas lo ubicaron en la categoría "Bueno" y finalmente el 13,2% correspondiente a 10 personas situaron a la Dimensión en la categoría "Malo".

**Tabla 10** Categoría de la dimensión 5 Condiciones laborales de la Variable 1  
Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	3,9
	Regular	41	53,9
	Buena	32	42,1
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 5** Categoría de la dimensión 5 Condiciones laborales de la Variable 1  
Clima organizacional



Fuente: Tabla 10

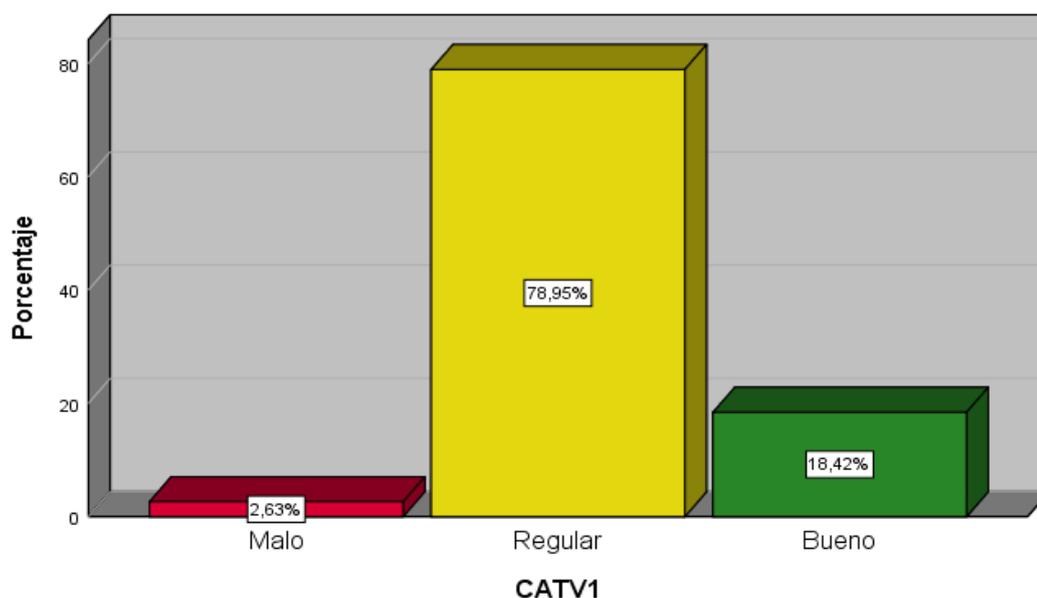
De acuerdo a la tabla 10 y Figura 5 se muestra que respecto a la dimensión 4 de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 53,9% que corresponde a 41 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 42,1% correspondiente a 32 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 3,9% correspondiente a 3 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 11** Categoría de la Variable 1 Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	2,6
	Regular	60	78,9
	Bueno	14	18,4
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 6** Categoría de la Variable 1 Clima organizacional



Fuente: Tabla 11

De acuerdo a la tabla 11 y Figura 6 se muestra que de acuerdo a los valores acumulados de las respuestas de las personas encuestadas en esta investigación, respecto a las dimensiones que permiten conocer la percepción de la variable 1: Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 78,9% que corresponde a 60 personas ubicaron a la variable en la categoría “Regular”, otro 18,4% correspondiente a 14 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 2,7% correspondiente a 10 personas situaron a la variable en la categoría “Malo”.

De acuerdo a este resultado, y conforme a la hipótesis específica 1; se confirma que la hipótesis nula  $H_0$  es la que se aprueba, por ello afirmo que: El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es regular o malo. Esto significa que en base a los datos obtenidos con la encuesta, más de la mitad de personas encuestadas consideran que el Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena no llega a ser bueno, debido a que la realización personal no está del todo asegurada en la institución esto se muestra en la tabla 6, el involucramiento laboral no es regular según datos en la tabla 7, la supervisión también debe mejorar, esto se muestra en la tabla 8, la comunicación tampoco es totalmente la adecuada esto se puede comprobar en la tabla 9, finalmente las condiciones laborales de la institución están entre las categorías regular y bueno casi igualando sus valores, por ello se afirma que es la única categoría que tiene tendencia a ubicarse en la categoría “bueno”.

### **Hipótesis específica 2**

**$H_0$** = La Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es media o baja.

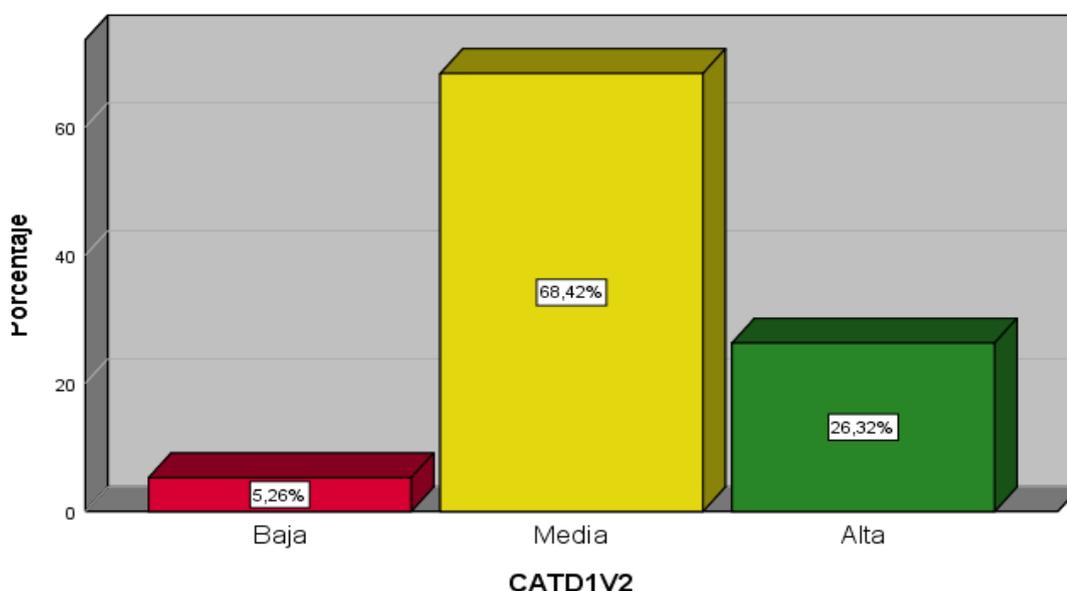
**$H_a$** = La Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es alta.

**Tabla 12** Categoría de la dimensión 1 Tangibilidad de la Variable 2 Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	4	5,3
	Media	52	68,4
	Alta	20	26,3
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 7** Categoría de la dimensión 1 Tangibilidad de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 12

De acuerdo a la tabla 12 y Figura 7 se muestra que respecto a la dimensión 1 de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 68,4% que corresponde a 52 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 26,3% correspondiente a 20 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 5,3% correspondiente a 4 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

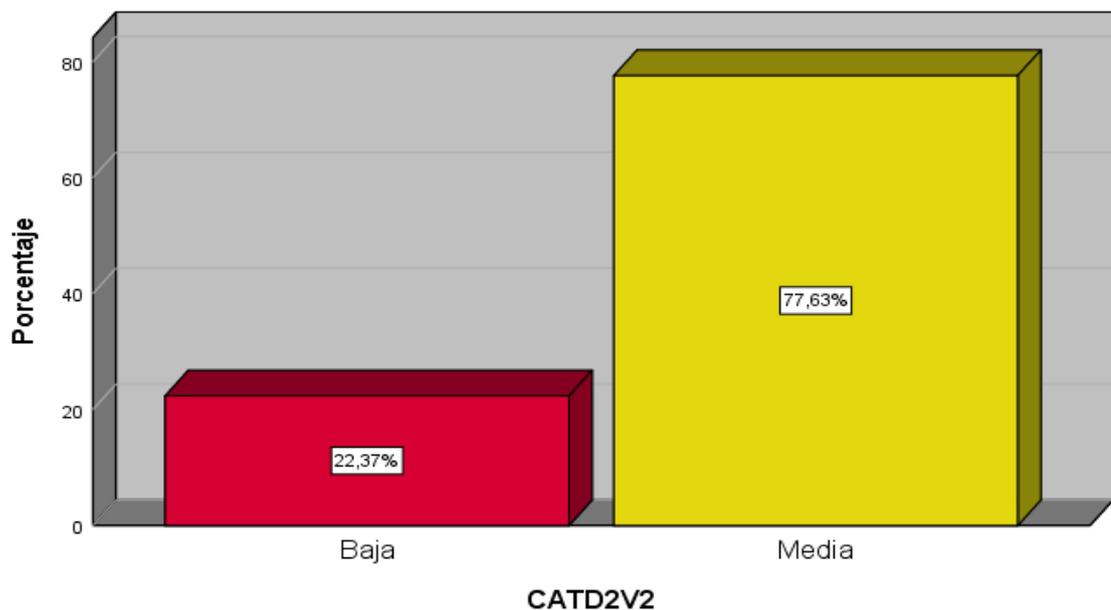
**Tabla 13** Categoría de la dimensión 2 Seguridad de la Variable 2 Calidad de

servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	17	22,4
	Media	59	77,6
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 8** Categoría de la dimensión 2 Seguridad de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 13

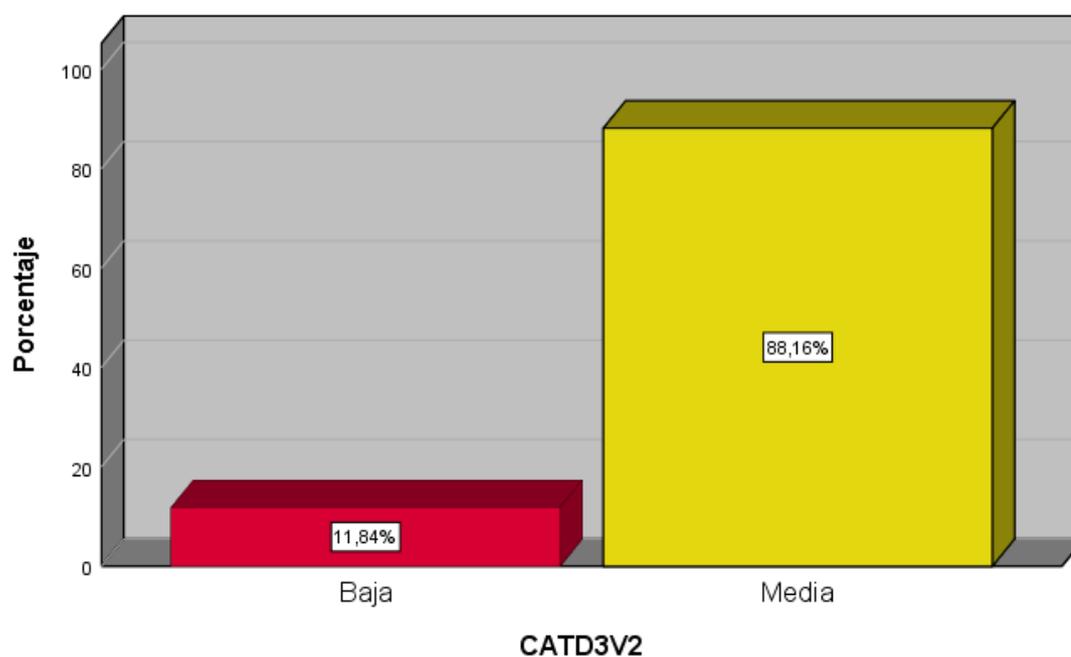
De acuerdo a la tabla 13 y Figura 8 se muestra que respecto a la dimensión 2 de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 77,6% que corresponde a 59 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular” y el 22,4% correspondiente a 17 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 14** Categoría de la dimensión 3 Fiabilidad de la Variable 2 Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	9	11,8
	Media	67	88,2
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 9** Categoría de la dimensión 3 Fiabilidad de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 14

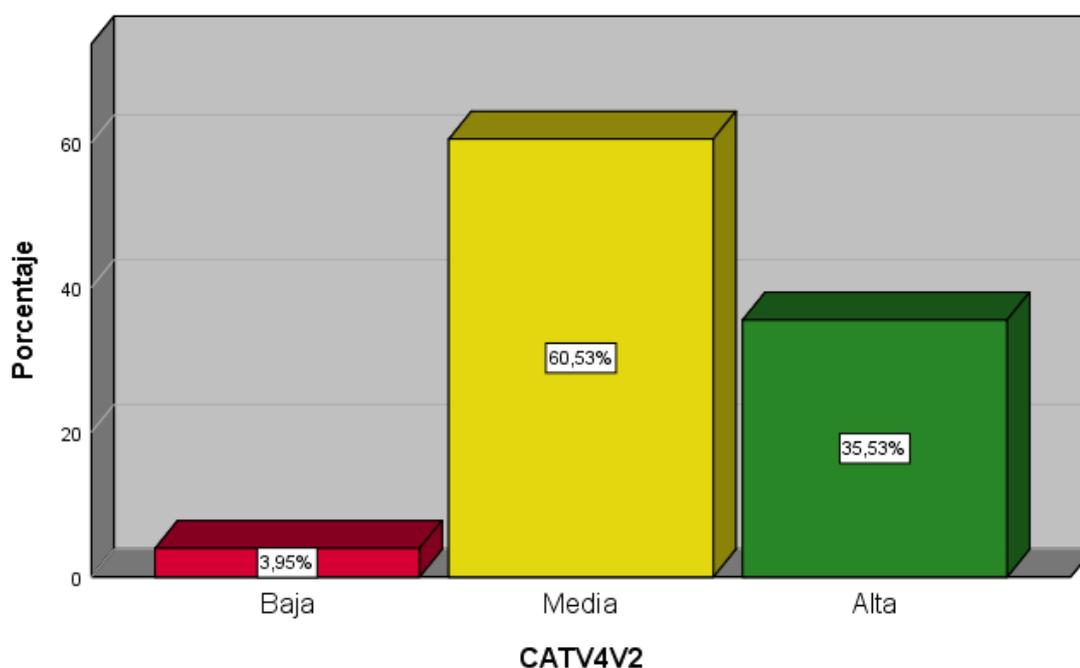
De acuerdo a la tabla 14 y Figura 9 se muestra que respecto a la dimensión 3 de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 88,2% que corresponde a 67 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular” y el 11,8% correspondiente a 9 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 15** Categoría de la dimensión 4 Capacidad de respuesta de la Variable 2 Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	3	3,9
	Media	46	60,0
	Alta	27	35,5
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 10** Categoría de la dimensión 4 Capacidad de respuesta de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 15

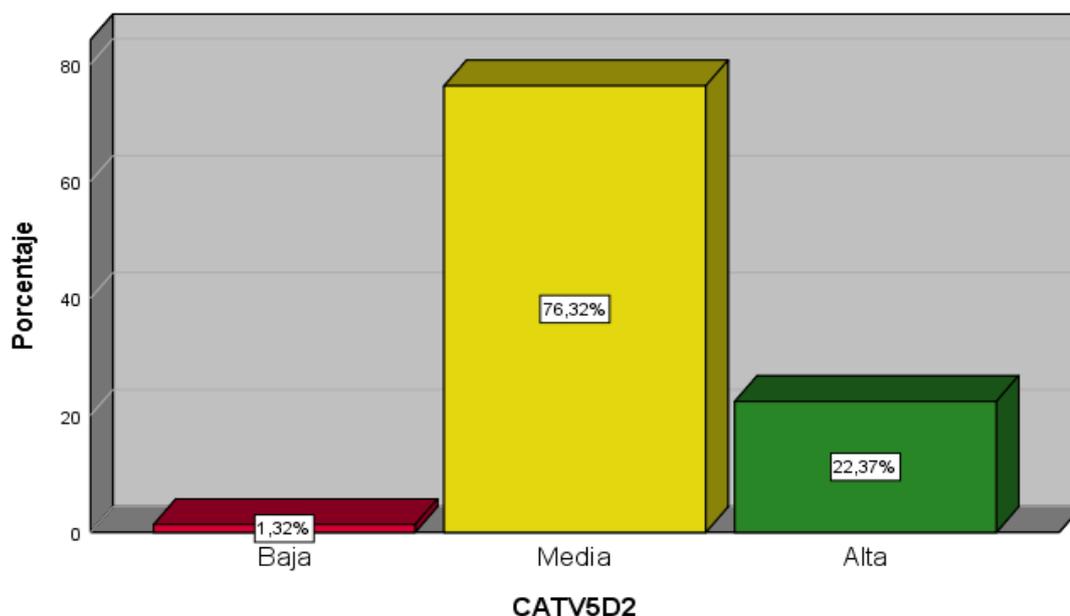
De acuerdo a la tabla 15 y Figura 10 se muestra que respecto a la dimensión 1 de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 60,0% que corresponde a 46 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 35,5% correspondiente a 20 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 3,9% correspondiente a 3 personas situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 16** Categoría de la dimensión 5 Empatía de la Variable 2 Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	1	1,3
	Media	58	76,3
	Alta	17	22,4
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 11** Categoría de la dimensión 5 Empatía de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 16

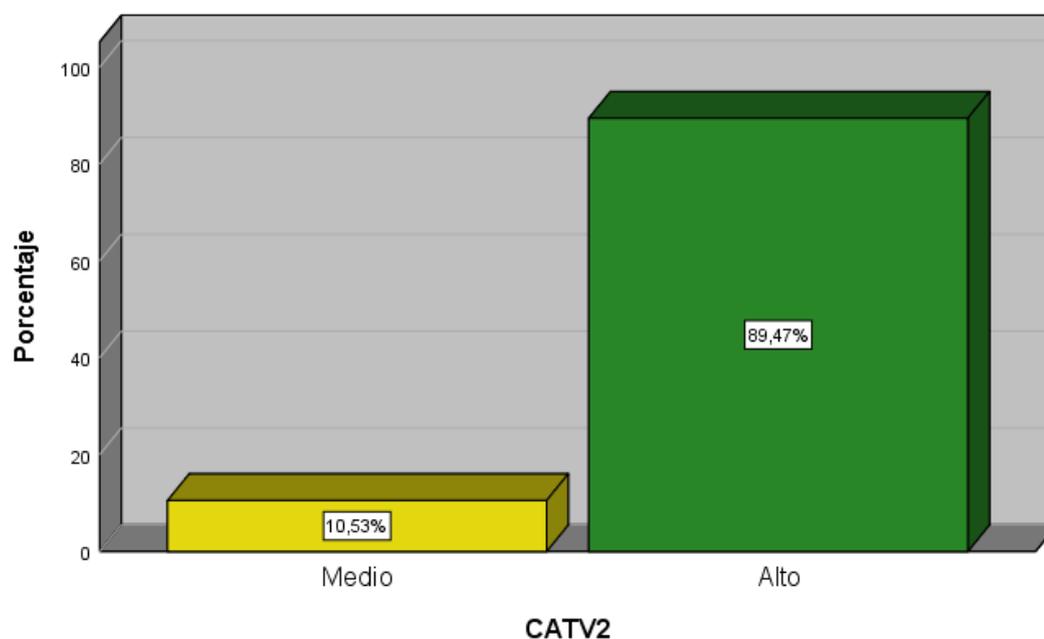
De acuerdo a la tabla 16 y Figura 11 se muestra que respecto a la dimensión 1 de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 76,3% que corresponde a 58 personas ubicaron a la dimensión en la categoría “Regular”, otro 22,4% correspondiente a 17 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 1,3% correspondiente a 1 persona situaron a la Dimensión en la categoría “Malo”.

**Tabla 17** Categoría de la Variable 2 Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	8	10,5
	Alta	68	89,5
	Total	76	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 12** Categoría de la Variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Tabla 17

De acuerdo a la tabla 17 y Figura 12 se muestra que de acuerdo a los valores acumulados de las respuestas de las personas encuestadas en esta investigación, respecto a las dimensiones que permiten conocer la percepción de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 89,5% que corresponde a 68 personas ubicaron a la variable en la categoría “Alta” y el 10,5% correspondiente a 8 personas lo ubicaron en la categoría “Media”.

De acuerdo a este resultado, y conforme a la hipótesis específica 2; se confirma que la hipótesis alterna  $H_a$  es la que se aprueba, por ello afirmo que:

La Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es alta. Esto significa que en base a los datos obtenidos con la encuesta, casi el 90% de personas encuestadas consideran que la calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena es alta; los atributos que corresponden a las instalaciones físicas, equipos tecnológicos, presentación del personal y material de comunicación presentan calidad entre media y alta, de acuerdo a la tabla 12; en cuanto a la seguridad, más del 50% consideran que no posee calidad alta sino media, esto se muestra en la tabla 13; la fiabilidad tampoco llega a situarse en la categoría de alta calidad lo podemos apreciar en la tabla 14; respecto a la capacidad de respuesta, se sitúa entre la categoría media y alta calidad, lo cual muestra una excelente capacidad de respuesta, esto está presente en la tabla 15; finalmente, la empatía tiene tendencia a situarse en la calidad alta.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

A lo largo de esta investigación pude entender la forma en que se desarrollan estas variables en la institución elegida en este estudio, corresponde realizar el contraste con los resultados obtenidos por otros autores respecto a investigaciones similares a esta en las que se estudiaron las variables clima organizacional y calidad de servicio, es así que:

(Atme & Zambrano, 2021) En su tesis titulada "Clima organizacional y calidad de servicio de los restaurantes del Damero de Pizarro del Centro Histórico de Lima, Perú" concluyeron que existe relación entre la variable clima organizacional y la calidad de servicio de los restaurantes del Damero de Pizarro del Centro Histórico de Lima, la evaluación estadística realizada indica que las percepciones referidas sobre las variables están relacionadas. Asimismo, se observa que el nivel de significación asumido no es sobrepasado por el p valor, en base a esas comparaciones aceptaron su hipótesis alterna. Este resultado tiene similitud con el obtenido en mi investigación, en el caso de la institución en la que realicé mi investigación, ambas variables tienen relación entre sí, esto se confirma en base al resultado la correlación de Pearson cuyo valor es igual a 0,263\* esto indica una correlación significativa de grado débil de acuerdo a lo propuesto por (Hernández-Sampieri, 2018) lo que permitió aceptar también la hipótesis general alterna de mi investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 1 de mi investigación, (Naveda Fernández, 2017) determinó en su investigación que respecto al clima organizacional, en la organización elegida para su investigación, considerando la cultura

organizacional de la entidad, obtuvo como resultado que el 63 % de los trabajadores menciona que es buena, observando a la vez una diferencia bien notable, representado por un 4% de los colaboradores que mencionan que el clima organizacional es malo. Este resultado difiere de aquel que presento en mi investigación, por mi parte, para la variable clima organizacional, el 78,9% que corresponde a 60 personas ubicaron a la variable en la categoría “Regular”, otro 18,4% correspondiente a 14 personas lo ubicaron en la categoría “Bueno” y finalmente el 2,7% correspondiente a 10 personas situaron a la variable en la categoría “Malo”, en ese sentido se aceptó la hipótesis nula y no la alterna. En ese sentido a diferencia de la tesis de Naveda Fernández, en la institución en la que realicé mi investigación la variable clima organizacional no logra ubicarse en la categoría buena.

Con respecto a la hipótesis específica 2 de mi investigación, (Barandiarán Navarro, 2017) determinó en su investigación que la variable calidad de servicio del banco de crédito del Perú – agencia mercado modelo, el 64,39% que representa el promedio manifiesta que existe calidad en el servicio brindado por el banco, lo que significa que más de la mitad de los encuestados consideran que la entidad que eligió para su investigación tiene alta calidad de servicio; este resultado en contraste con el de mi investigación es similar, pues en el caso de la entidad materia de investigación en esta tesis, se muestra que de acuerdo a los valores acumulados de las respuestas de las personas encuestadas en esta investigación, respecto a las dimensiones que permiten conocer la percepción de la variable 2: Calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena, año 2022; el 89,5% que corresponde a 68 personas

ubicaron a la variable en la categoría “Alta” y el 10,5% correspondiente a 8 personas lo ubicaron en la categoría “Media”.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos con el procesamiento de datos correspondiente a las variables 1 y 2, llegué a las siguientes conclusiones:

Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,263\* y un el valor de sigma (bilateral) igual a 0,022 se concluye que existe relación positiva entre el clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022, la misma que es de grado débil.

Se concluye que se confirma que la hipótesis nula  $H_0$  es la que se aprueba, El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es regular o malo; Esto significa que en base a los datos obtenidos con la encuesta, más de la mitad de personas encuestadas consideran que el Clima organizacional del Banco de la Nación de Requena no llega a ser bueno.

Se concluye también que se confirma que la hipótesis alterna  $H_a$  es la que se aprueba, es decir la Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es alta. Esto significa que en base a los datos obtenidos con la encuesta, casi el 90% de personas encuestadas consideran que la calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena es alta.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda analizar profundamente la entidad respecto al clima organizacional dotando de herramientas que permitan vincular y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la calidad de servicio, considerando que el éxito de una organización con giro comercial está en la calidad de su servicio, compromiso de sus trabajadores, atención personalizada, bajo la premisa de “El cliente es la persona más importante en un negocio”, se debe enfocar aspectos sobre las instalaciones físicas, presentación del personal y otros que permitan fortalecer la calidad de servicio.

Respecto a la variable clima organizacional, de acuerdo a los resultados es necesario fortalecerla, ya que obtuvo mayor incidencia en la categoría regular, lo cual indica que cuenta con deficiencias que requieren ser identificadas, analizadas y potenciadas para lograr un desenvolvimiento óptimo por parte de los trabajadores, es necesario poner especial atención en la dimensión “supervisión” pues los resultados muestran que esta dimensión contó con más personas que lo situaron en la categoría baja en comparación de otras dimensiones, determinando así que esta dimensión presenta más deficiencias, recomendando implementar programas de capacitación a los supervisores para que los colaboradores puedan percibir mayor apoyo por parte de su superior en las labores que realizan a diario en la institución.

Respecto a la variable calidad de servicio, se recomienda potenciar las dimensiones en las que se obtuvo mayor incidencia de personas que indicaron que posee nivel bajo, me refiero a la dimensión seguridad, con sus indicadores conocimiento y habilidades, denota falta de competencias importantes para la

atención al usuario, por ello recomiendo implementar capacitaciones a los trabajadores con el objetivo de mejorar sus habilidades, dotarles de las herramientas correctas para hacer frente a situaciones en las que interactúen con los usuarios, para poder proyectar una mejor imagen sobre sí mismos.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Atme, M., & Zambrano, S. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio de los restaurantes del Damero de Pizarro del Centro Histórico de Lima, Perú". *Tesis para optar el grado de Licenciado, Universidad Tecnológica del Perú*. Lima, Perú.
- Barandiarán Navarro, M. G. (2017). *Tesis: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú - Agencia Mercado Modelo 2017*. Chiclayo.
- Blasco Mira, J. E., & Perez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en educación física y deportes: ampliando horizontes*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Brunet, L. (2011). *El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (108-109, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En M. T. Paulina. Mexico: Mc graw hill education.
- Martínez Chávez, R. O. (2016). *Tesis: Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016*. Chimbote.
- Morales, F. C. (12 de mayo de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

- Naveda Fernández, K. A. (2017). *Tesis: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial alto Huallaga*. Alto Huallaga.
- Parella , S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa* (Tercera Edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Palma, S. (2004). *www.academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Parasuraman, A., Berry, & Zeithaml. (1985). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos. Madrid.
- Sánchez Monteza, T. (2018). *Tesis: Estrategias de Calidad de Servicio para Mejorar la Satisfacción del Cliente en la Estación “Grifo Sport”, La Victoria – 2018*. Chiclayo.
- Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica*. (Décima ed.). México: Editorial Pearson Educación de Méjico. S. A. Prentice-Hall INC.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Editorial ECOE.

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACION DE REQUENA, AÑO 2022</b>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Requena, año 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel del clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022?</li> <li>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Requena, año 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar el clima organizacional del Banco de la Nación de Requena, año 2022.</li> <li>Analizar Calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación positiva entre el clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores del Banco de la Nación de Requena, año 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El clima Organizacional del Banco de la Nación, Requena, 2022 es bueno.</li> <li>La Calidad de servicios de los colaboradores del Banco de la Nación, Requena 2022 es alta.</li> </ol>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, descriptiva, correlacional</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población está conformada por todos colaboradores del Banco de la Nación de la sede Requena que son 4 trabajadores en total, y el promedio de clientes atendidos en una jornada laboral en esta agencia cuyo total es de 150 personas.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se realiza mediante la Fórmula de Población finita, finalmente se aplicará la encuesta a 76 personas, la misma que se efectuará en una sola jornada laboral.</p>	<p>Técnica:</p> <p>ENCUESTAS</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario dirigido a trabajadores y clientes sobre la Percepción del Clima Organizacional

Estimado trabajador: a continuación se presenta el cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el Banco de la Nación de Requena. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Siempre 4) Mucho 3) Regular 2) Poco 1) Nunca

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Percibe que existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Considera que los trabajadores se sienten comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo a los trabajadores para superar los obstáculos que se presentan en sus labores.					
4	Considera que los trabajadores cuentan con acceso a la información necesaria para que puedan cumplir con el trabajo.					
5	Los trabajadores de la institución cooperan entre sí.					
6	El jefe muestra interés por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador demuestra intención de asegurar sus niveles de logro en el trabajo.					
8	Se mejoran continuamente los métodos de trabajo en la institución.					
9	Considera que en las oficinas, la información fluye adecuadamente.					
10	Percibe que los trabajadores tienen objetivos de trabajo retadores.					
11	Considera que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr esos objetivos.					
12	Percibe que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13	Considera que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	Considera que en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Considera que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores muestran estar comprometidos con la organización.					
18	Considera que los trabajadores reciben la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					

20	Considera que cada grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Percibe que los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	Considera que las oficina, hacen mejor las cosas cada día.					
23	Considera que responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Considera que los trabajadores pueden interactuar con personas de mayor jerarquía.					
25	Percibe que los trabajadores cuentan con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Considera que las actividades que realizan los trabajadores les permiten aprender y desarrollarse.					
27	Considera que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Percibe si se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	Considera que en la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Considera que existe buena administración de los recursos.					
31	Considera que los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Considera que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Considera que existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	Considera que la institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	Considera que la remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	Considera que la institución promueve el desarrollo personal.					
37	Considera que los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Considera que los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	Percibe que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Considera que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Percibe que se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Considera que hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	Considera que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Percibe que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Percibe que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Percibe que se reconocen los logros en el trabajo.					

47	Considera que la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral de los trabajadores.					
48	Percibe que existe un trato justo en la institución.					
49	Percibe que se conocen los avances en todas las áreas de la institución.					
50	Considera que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Cuestionario dirigido a trabajadores y clientes sobre la Percepción de la calidad de servicio

Estimado cliente: a continuación se presenta el cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio del Banco de la Nación de Requena. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
2) En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La institución tiene las instalaciones en condiciones adecuadas para una buena atención.					
2	La institución tiene una buena distribución de sus productos de fácil acceso para los usuarios.					
3	El local de la institución cuenta con todas las medidas de seguridad necesarias para atender una emergencia.					
4	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio.					
5	La presentación y aseo del personal es adecuado para brindar un buen servicio.					
6	La información brindada en la página web de la institución es apropiada para realizar un buen servicio.					
7	Todo el establecimiento cuenta con una excelente limpieza.					
8	Existen elementos en la institución que pongan en riesgo mi persona o a menores de edad.					
9	Los servicios que buscan los clientes se brindan de forma adecuada.					
10	Se brinda un trato adecuado en el servicio ya sea amabilidad, educación y respeto.					
11	Los trabajadores muestran la preparación adecuada para la atención.					
12	Capacidad de realizar bien el servicio desde primer momento y posteriores.					
13	Existe compromiso de parte del personal para corregir algún error presentado.					
14	El ambiente de la institución es como el usuario lo imaginó según la publicidad que ellos realizan.					
15	El establecimiento informa adecuada y puntualmente sobre sus promociones.					
16	Los empleados realizan los procesos en el tiempo prometido.					
17	El personal de las áreas de las cuales los usuarios requieren lo atiende en cuanto llega.					

18	Constantemente las colas (para que los usuarios realicen sus operaciones) son largas.					
19	El horario de atención al cliente es suficientemente amplio.					
20	La atención en ventanillas y plataformas es eficiente					
21	El personal de la institución entiende las necesidades de los usuarios y se esfuerzan por satisfacerlas.					
22	Los trabajadores tienen paciencia ante los reclamos que pueda realizar los usuarios.					
23	Se anticipan a lo que el usuario pueda necesitar					
24	Le han brindado atención personalizada y suficiente					

### 3. Consentimiento informado

Yo....., acepto participar voluntariamente en el estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DE REQUENA, AÑO 2022.**

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a Responsable

Lugar y Fecha:

## 4. Galería de imágenes

### PROCESAMIENTO DE DATOS

PROCESAMIENTO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Númérico	8	0	p1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	p6	Númérico	8	0	p6	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	p11	Númérico	8	0	p11	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	p16	Númérico	8	0	p16	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p21	Númérico	8	0	p21	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p26	Númérico	8	0	p26	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p31	Númérico	8	0	p31	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p36	Númérico	8	0	p36	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p41	Númérico	8	0	p41	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	p46	Númérico	8	0	p46	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p2	Númérico	8	0	p2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p7	Númérico	8	0	p7	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p12	Númérico	8	0	p12	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p17	Númérico	8	0	p17	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p22	Númérico	8	0	p22	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	p27	Númérico	8	0	p27	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p32	Númérico	8	0	p32	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p37	Númérico	8	0	p37	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	p42	Númérico	8	0	p42	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	p47	Númérico	8	0	p47	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	p3	Númérico	8	0	p3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	p8	Númérico	8	0	p8	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	p13	Númérico	8	0	p13	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	p18	Númérico	8	0	p18	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	p23	Númérico	8	0	p23	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	p28	Númérico	8	0	p28	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	p33	Númérico	8	0	p33	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	p38	Númérico	8	0	p38	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	p43	Númérico	8	0	p43	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

PROCESAMIENTO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
30	p48	Númérico	8	0	p48	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	p4	Númérico	8	0	p4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	p9	Númérico	8	0	p9	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	p14	Númérico	8	0	p14	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	p19	Númérico	8	0	p19	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	p24	Númérico	8	0	p24	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	p29	Númérico	8	0	p29	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	p34	Númérico	8	0	p34	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	p39	Númérico	8	0	p39	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	p44	Númérico	8	0	p44	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	p49	Númérico	8	0	p49	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	p5	Númérico	8	0	p5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	p10	Númérico	8	0	p10	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	p15	Númérico	8	0	p15	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	p20	Númérico	8	0	p20	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	p25	Númérico	8	0	p25	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	p30	Númérico	8	0	p30	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	p35	Númérico	8	0	p35	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
48	p40	Númérico	8	0	p40	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
49	p45	Númérico	8	0	p45	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
50	p50	Númérico	8	0	p50	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
51	P01	Númérico	8	0	P01	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
52	P02	Númérico	8	0	P02	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
53	P03	Númérico	8	0	P03	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
54	P04	Númérico	8	0	P04	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
55	P05	Númérico	8	0	P05	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
56	P06	Númérico	8	0	P06	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
57	P07	Númérico	8	0	P07	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
58	P08	Númérico	8	0	P08	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

PROCESAMIENTO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
59	P09	Númérico	8	0	P09	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
60	P010	Númérico	8	0	P010	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
61	P011	Númérico	8	0	P011	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
62	P012	Númérico	8	0	P012	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
63	P013	Númérico	8	0	P013	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
64	P014	Númérico	8	0	P014	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
65	P015	Númérico	8	0	P015	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
66	P016	Númérico	8	0	P016	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
67	P017	Númérico	8	0	P017	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
68	P018	Númérico	8	0	P018	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
69	P019	Númérico	8	0	P019	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
70	P020	Númérico	8	0	P020	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
71	P021	Númérico	8	0	P021	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
72	P022	Númérico	8	0	P022	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
73	P023	Númérico	8	0	P023	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
74	P024	Númérico	8	0	P024	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
75	V1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	V2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	CATV1	Númérico	8	0	CATV1	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
78	CATV2	Númérico	8	0	CATV2	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
79	CATD1	Númérico	8	0	CATD1	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
80	CATD2	Númérico	8	0	CATD2	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
81	CATD3	Númérico	8	0	CATD3	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
82	CATD4	Númérico	8	0	CATD4	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
83	CATD5	Númérico	8	0	CATD5	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
84	CATD1V2	Númérico	8	0	CATD1V2	{1, Baja}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
85	CATD2V2	Númérico	8	0	CATD2V2	{1, Baja}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
86	CATD3V2	Númérico	8	0	CATD3V2	{1, Baja}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
87	CATV4V2	Númérico	8	0	CATV4V2	{1, Baja}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
- Escala: V2
  - Título
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
- Escala: V1
  - Título
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
- Conjunto de datos

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19
18 P019
P020 P021 P022 P023 P024
/SCALE('V2') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

**Escala: V2**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	76	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	24

```

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p6 p11 p16 p21 p26 p31 p36 p41 p46 p2 p7 p12 p17 p22 p27 p32 p37 p42 p47 p3
p8 p13
p18 p23 p28 p33 p38 p43 p48 p4 p9 p14 p19 p24 p29 p34 p39 p44 p49 p5 p10 p15 p20 p25 p3
0 p35 p40

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: v2
    - Título
    - Resumen
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: v1
    - Título
    - Resumen
    - Estadísticas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Contorno de densidad

```

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p6 p11 p16 p21 p26 p31 p36 p41 p46 p2 p7 p12 p17 p22 p27 p32 p37 p42 p47 p3
p8 p13
p18 p23 p28 p33 p38 p43 p48 p4 p9 p14 p19 p24 p29 p34 p39 p44 p49 p5 p10 p15 p20 p25 p3
0 p35 p40
p45 p50
/SCALE('v1') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**

**Escala: v1**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	76	76	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	50

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=v1 v2
/PRINT=TWO TAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE
  
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: v2
    - Título
    - Resumen
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: v1
    - Título
    - Resumen
    - Estadísticas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Correlaciones
  - Título
  - Notas
- Correlaciones
  - Notas
- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Contorno de densidad

```

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p6 p11 p16 p21 p26 p31 p36 p41 p46 p2 p7 p12 p17 p22 p27 p32 p37 p42 p47 p3
p8 p13
p18 p23 p28 p33 p38 p43 p48 p4 p9 p14 p19 p24 p29 p34 p39 p44 p49 p5 p10 p15 p20 p25 p3
0 p35 p40
p45 p50
/SCALE('v1') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**

**Escala: v1**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	76	76	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

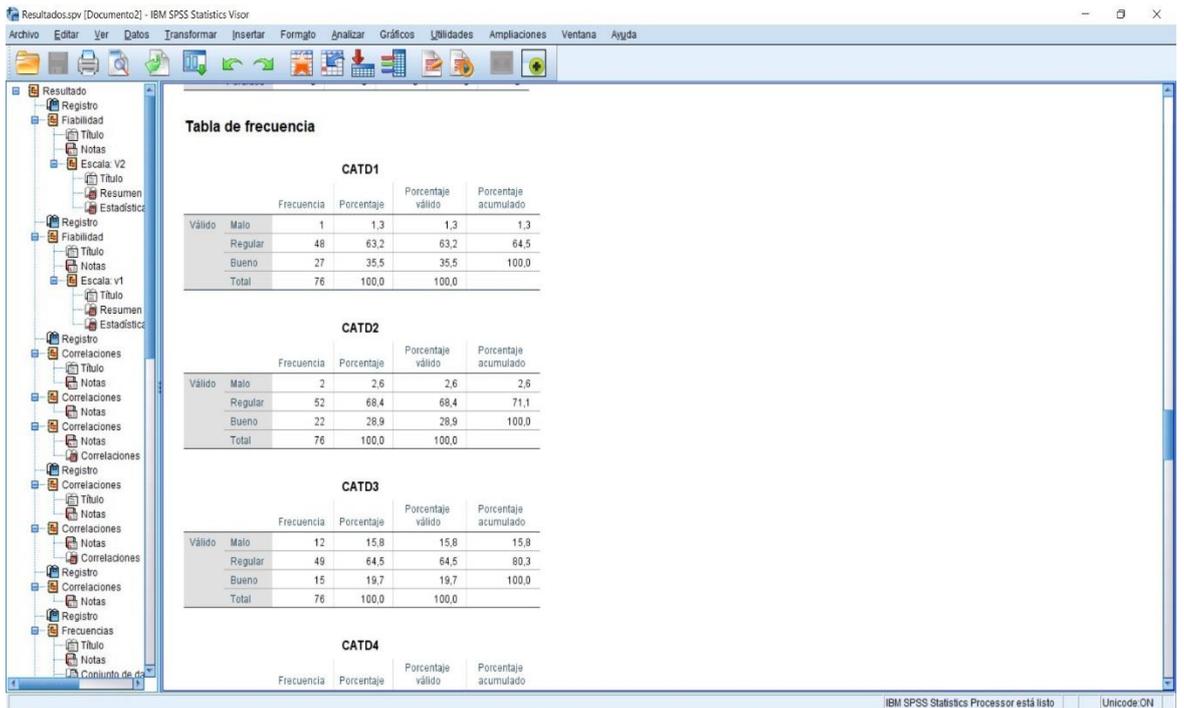
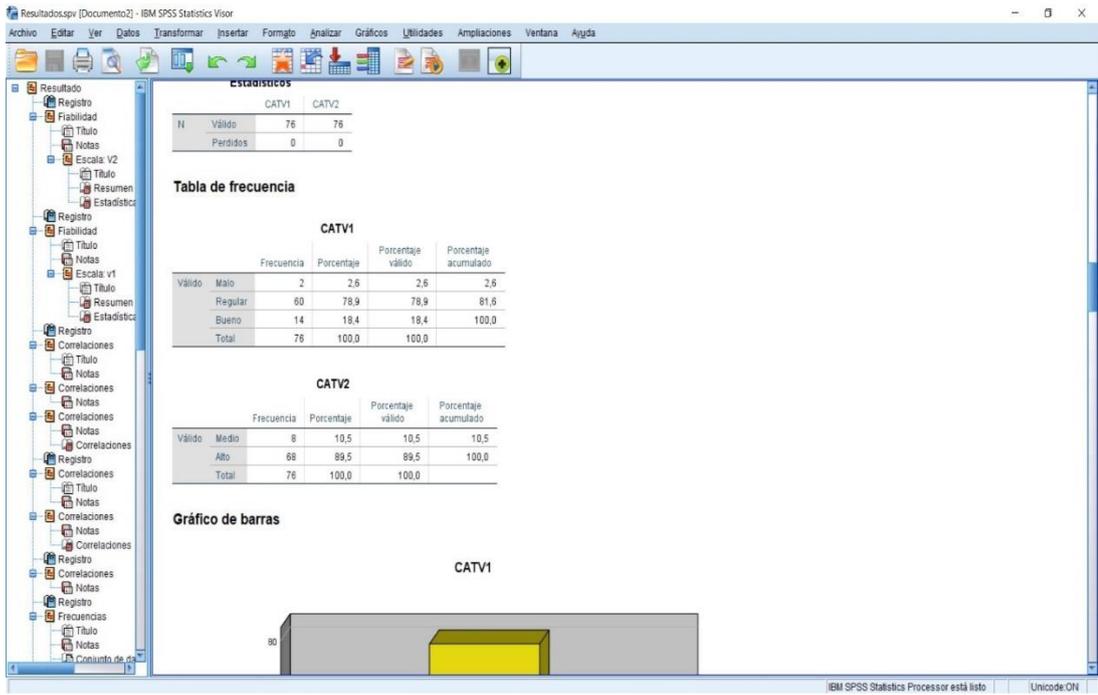
**Estadísticas de fiabilidad**

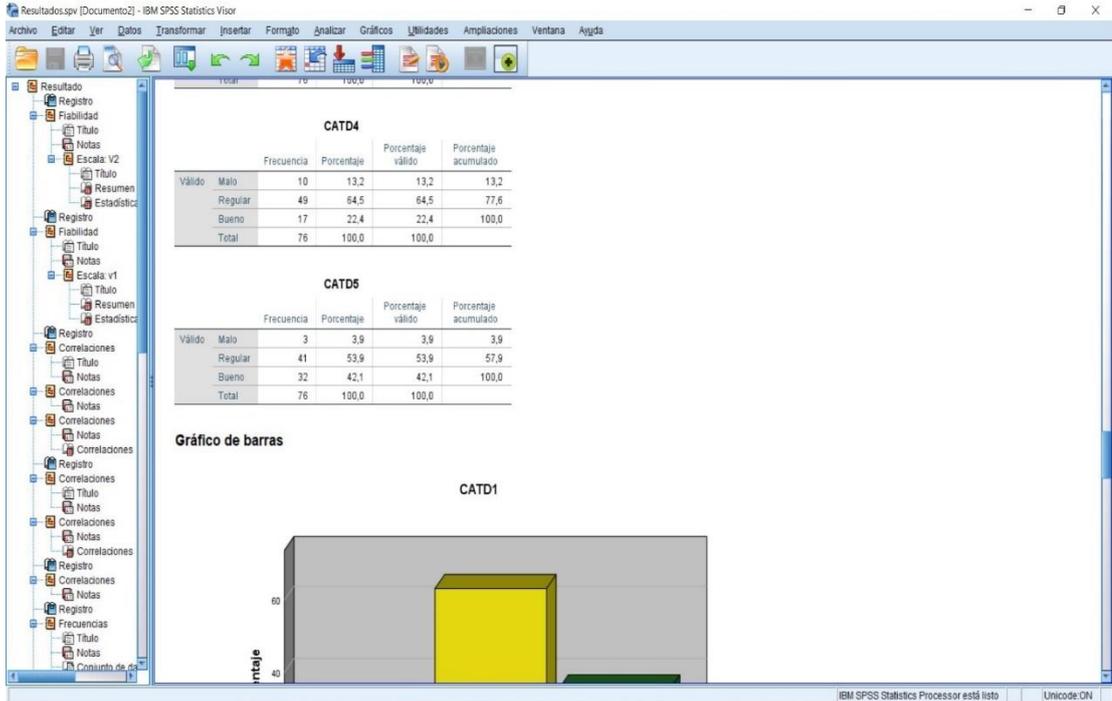
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	50

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=v1 v2
/PRINT=TWO TAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE
  
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON





PROCESAMIENTO DE DATOS ENCUESTA VANESSA - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Nitro Pro 9 Cuenta Microsoft

Calibrar Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos Celdas

CWB8

	BU	BY	BV	BE	BY	BE	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CV	
1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9	3	22	3	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	2	4	18	2	4	3	3	3	13	2	4	4	3	4	15	2	172
10	3	21	2	4	4	4	3	4	19	2	4	3	4	4	4	19	2	2	4	4	2	12	2	4	4	4	3	15	2	165
11	3	18	2	5	4	4	4	3	20	2	4	4	4	4	4	20	2	4	5	4	4	17	3	4	4	3	4	15	2	174
12	3	24	3	5	4	4	4	4	21	2	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	2	183
13	4	22	3	2	4	3	4	4	17	2	2	3	4	4	4	17	2	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	13	2	167
14	3	18	2	2	4	3	4	4	17	2	1	4	4	3	4	16	2	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	154
15	3	18	2	2	3	2	3	3	13	1	2	4	2	4	3	15	2	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	2	147
16	3	22	3	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	2	4	18	2	4	3	3	3	13	2	4	4	3	4	15	2	172
17	3	21	2	4	4	4	3	4	19	2	4	3	4	4	4	19	2	2	4	4	2	12	2	4	4	4	3	15	2	165
18	3	18	2	5	4	4	4	3	20	2	4	4	4	4	4	20	2	4	5	4	4	17	3	4	4	3	4	15	2	174
19	3	24	3	5	4	4	4	4	21	2	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	2	183
20	4	22	3	2	4	3	4	4	17	2	2	3	4	4	4	17	2	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	13	2	167
21	3	18	2	2	4	3	4	4	17	2	1	4	4	3	4	16	2	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	154
22	3	17	2	3	1	3	3	3	13	1	3	3	4	4	3	17	2	4	3	4	4	15	2	4	4	4	4	16	3	147
23	3	22	3	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	2	4	18	2	4	3	3	3	13	2	4	4	3	4	15	2	172
24	3	21	2	4	4	4	3	4	19	2	4	3	4	4	4	19	2	2	4	4	2	12	2	4	4	4	3	15	2	165
25	3	18	2	5	4	4	4	3	20	2	4	4	4	4	4	20	2	4	5	4	4	17	3	4	4	3	4	15	2	174
26	3	24	3	5	4	4	4	4	21	2	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	2	183
27	4	22	3	2	4	3	4	4	17	2	2	3	4	4	4	17	2	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	13	2	167
28	3	18	2	2	4	3	4	4	17	2	1	4	4	3	4	16	2	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	154

CONFIABILIDAD correlaciones Y FRECUENCIAS Univariab Gráfica Hoja1 CONFIABILIDAD (2)