



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

Clima laboral y la atención al cliente del banco pichincha - agencia ventanas, en el
primer semestre del año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

Autora:

Br. Ámbar María Cornejo Rivas (ORCID: 0000-0002-0312-6253)

Asesor:

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto. (ORCID: 0000-0003-2917-9959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Estratégica – Planificación Pública

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios que me da la vida, salud y guía mis pasos en las acciones correctas de mi vida y nunca me abandona.

A mis padres y principalmente a mi madre por haberme transmitido valores morales y estar apoyándome en cada paso que doy en mi vida.

A mi hija por ser motor de mi vida.

A mis hermanas por estar siempre unidas y apoyarme.

Ámbar María

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios.

A mi asesor por su acompañamiento técnico, esfuerzo y dedicación.

A mis amigos maestrantes por su colaboración, conocimientos y compañerismo.

La autora

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 7:00 p.m. del 06 de Noviembre del 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "Clima laboral y la atención al cliente del Banco Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018.", presentada/o por el /la bachiller **ÁMBAR MARÍA CORNEJO RIVAS**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: aprobada

por Unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**.

Piura, 06 de Noviembre del 2019

DRA. LEON MORE ESPERANZA IDA
PRESIDENTE

DR. CALLE PEÑA EDILBERTO
SECRETARIO

DR. SAAVEDRA LIVOS JUAN JOSE
VOCAL



Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Ambar María Cornejo Rivas**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios –MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con Cédula de Sufragio N° 1204884678 con la tesis titulada: **“Clima Laboral y la atención al cliente en el Banco Pichincha agencia Ventanas en el primer semestre del 2018”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Junio del 2019

A.C

Bach. Ambar María Cornejo Rivas

C.D N° 1204884678

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	8
1.5. Justificación del estudio	9
1.6. Hipótesis	10
1.7. Objetivos	11
II. MÉTODO	12
2.1. Diseño de la investigación	12
2.2. Operacionalización de variables,.....	13
2.3. Población y muestra.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	16
2.5. Método de análisis de datos	17
2.6. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35
ENCUESTAS	35
AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIOS	40
MATRIZ DE CONSISTENCIA	41
TABLAS RESULTADOS	47
FICHAS TÉCNICAS	65
CUADRO CLIMA LABORAL	68
CUADRO ATENCIÓN AL CLIENTE	71
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	74
PANTALLAZO DEL SOTFWARE TURNITIN	75
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS	76
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	77

ÍNDICE DE TABLAS RESULTADOS

Tabla 01. Nivel de Relación entre variable Clima laboral y la atención del cliente	19
Tabla 02. Nivel de relación de la variable el Liderazgo y la atención al cliente	20
Tabla 03. Nivel de relación entre la comunicación y la atención al cliente.....	21
Tabla 04. Nivel de relación entre relaciones sociales y atención al cliente.....	22
Tabla 05. Correlación entre Clima laboral y la atención al cliente.....	23
Tabla 06. Correlación entre el Liderazgo y la atención al cliente.....	24
Tabla 07. Correlación entre la comunicación y la atención al cliente.....	25
Tabla 08. Correlación entre relaciones sociales y atención al cliente.....	26

ÍNDICE DE TABLAS – CLIMA LABORAL

Tabla N° 01. CLIMA LABORAL - DIMENSIÓN: LIDERAZGO.....	47
Tabla N° 02. CLIMA LABORAL - DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN.....	48
Tabla N° 03. CLIMA LABORAL – DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	49
Tabla N° 04. CLIMA LABORAL – DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES.....	50
Tabla N° 05. ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE SERVICIOS	51
Tabla N° 06. ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: PROACTIVIDAD.....	52
Tabla N° 07. ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: CONFIANZA.....	53
Tabla N° 08. ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: EMPATÍA.....	54
Tabla N° 09. CORRELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	55
Tabla N° 10. CORRELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	57
Tabla N° 11. CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	59
Tabla N° 12. CORRELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	61
Tabla N° 13. CORRELACIÓN ENTRE RELACIONES SOCIALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01. LIDERAZGO	47
Gráfico N° 02. MOTIVACIÓN	48
Gráfico N° 03. COMUNICACIÓN.....	49
Gráfico N° 04. RELACIONES SOCIALES	50
Gráfico N° 05. SATISFACCIÓN DE SERVICIOS	51
Gráfico N° 06. PROACTIVIDAD	52
Gráfico N° 07. CONFIANZA	53
Gráfico N° 08. EMPATÍA	54
Gráfico N° 09. CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	56
Gráfico N° 10. LIDERAZGO Y ATENCIÓN AL ACLIENTE	58
Gráfico N° 11. MOTIVACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	60
Gráfico N° 12. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	62
Gráfico N° 13. RELACIONES SOCIALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE	64

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la influencia del clima laboral y su efecto en la atención al cliente en el Banco Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018. El trabajo corresponde a una investigación descriptiva correlacional. La población y muestra de estudio fue de 67 empleados y clientes del Banco. Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas para cada variable, teniendo como resultados la existencia de una correlación directa alta entre el clima laboral y su efecto en la atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, debido a que los superiores deben comprometerse íntegramente con los objetivos del Banco; para mejorar la productividad y el compromiso de sus subalternos para el beneficio del Banco.

Palabras claves: Clima laboral, cliente, liderazgo, motivación, comunicación,

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the influence of the work climate and its effect on customer service at Bank Pichincha, Ventanas agency in the first semester of 2018. The work corresponds to a descriptive correlational investigation. The population and study sample was 67 Bank employees and clients. A questionnaire of 20 questions was applied for each variable, having as a result the existence of a high direct correlation between the working climate and its effect on the customer service of Bank Pichincha, Ventanas agency in the first half of 2018, because the superiors must be fully committed to the Bank's objectives; to improve the productivity and commitment of its subordinates for the benefit of the Bank.

Keywords: Work climate, customer service, leadership, motivation, communication

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad y Problemática

Por años, el éxito de las organizaciones de nivel mundial ha sido medido a través de índices económicos que representan la rentabilidad de la empresa, rotación de inventarios, cuentas por cobrar, valores actuales netos e incluso recuperación de inversión de la misma; En la actualidad las estrategias sobre el desarrollo de los colaboradores en una empresa es uno de los factores principales que permiten el logro de objetivos anuales. Por otro lado, el trabajo se considera como la medida de esfuerzo que realiza una persona en alguna actividad productiva, este esfuerzo se remunera por medio de un salario. Ahora bien, uniendo las dos definiciones daría como resultado de ambiente laboral a condiciones que se viven dentro del entorno de trabajo de una persona. Este ambiente laboral se compondrá de todas las circunstancias que inciden en la realización de las actividades dentro de una oficina o actividades laborales.

La revista mexicana ascendo publicó un artículo bajo el nombre de “Clima Laboral en la América Hispana”, en dicho estudio mencionado se puede encontrar los resultados de la evolución del estado del clima laboral de 15 países de América habla hispana entre los años 2014 - 15. Este estudio ha sido elaborado a partir de resultados de las evaluaciones del clima laboral realizadas en más de 500 empresas aplicando software de ascendo; entre los países con mejor clima laboral destacan República Dominicana, con un 81,35%, Honduras 79,38%, y Ecuador 78,79%. Entre los países con menor calificación (2015) Perú 69,76% Chile 70,65% y Costa Rica con un 73,22%.

Un estudio de **Rojas (2015) Chile**, “sostiene que los resultados bajos que obtiene Chile no son ni corresponde una sorpresa, aunque el país, aún sigue siendo estable en la región, los últimos tres años se ha vivido una crisis política y económica que afecta negativamente al clima laboral”

De la misma manera en México, **Salvador (2015) sostiene** que “La mayoría de los países de América, están atravesando por problemas políticos y cuesta mucho trabajo encontrar a los líderes que den claridad y confianza. Por lo que se debe tener énfasis en el foco de la abundancia y no de la escasez, ver, por ello, lo que se puede potencializar y mejorar.”

Además, el mismo **Salvador** sostiene que si “el departamento de recursos humano mejorara de sus funciones, con la atención en la gente, sobre los resultados, inspirándolos y creando cultura de felicidad laboral, generando confianza y compromiso, los resultados del clima laboral obtenidos seguro tendrían un incremento considerable”

El clima laboral es considerado el estado de ánimo de la empresa, no es algo fácil de influir y esté ligado a los colaboradores de la empresa. El factor más difícil de determinar es el grado de felicidad, motivación, actitud de logro y compromiso que tienen los colaboradores día a día, esta percepción que tienen los colaboradores repercutirá de una forma directa hacia el cliente y así la experiencia de atención que obtenga cada uno. A la hora de conocer el clima laboral de una empresa, se analizan indicadores que miden la satisfacción laboral de cada empleado. Estos factores involucran emociones personales y la felicidad en el área de trabajo, hasta el espacio en que se desarrollan las actividades laborales.

También la globalización de la economía nacional y mundial nos ha llevado a conocer la importancia de evaluar la satisfacción en los clientes externos e internos, logrando un punto de partida objetivo para poder tomar decisiones y optimizar sus recursos para mantener su rentabilidad actual o incluso mejorarla. Así mismo, la situación económica nacional permite a las empresas no darse el lujo de no tener políticas de evaluación constante con sus colaboradores y así poder mantener un clima laboral positivo para los colaboradores y el cliente externo.

Así mismo el principal problema por el cual se enfrentan los trabajadores del Banco del Pichincha agencia Ventanas es la insatisfacción que genera el rankear o la calificación anual que se les realiza al momento de realizar sus funciones.

A su vez está directamente relacionado al aumento del sueldo o percibir el bono de cumplimiento. Además, con un ranking 2 sobre una escala de 5 o inferior no se les permite realizar créditos internos, a su vez es una medida para conocer las habilidades técnicas y habilidades blandas con los que deben contar al momento de realizar sus trabajos, el poseer un ranking inferior a 2 repercute en la pérdida del empleo.

1.2 Trabajos Previos

Chávez. (2016) sostiene con su Tesis nominada; “Influencia del clima institucional en aprendizajes de niños y de niñas en la I.E. N° 015 Corazón de María”, para obtener el Grado Académico de Magister en Administración Educativa, de la Universidad “Cesar Vallejo”, Tumbes-Perú, teniendo como objetivo general el Analizar la influencia del clima institucional en los aprendizajes de las niñas y niños de la institución educativa N° 015 Corazón de María- Tumbes aplicó una investigación descriptiva correlacional no experimental, en una población de 202 y con una muestra de 51 personas, utilizando la técnica de la encuesta y del instrumento: el cuestionario, arribó a la conclusión que el clima Institucional en la I. Educativa N° 015 Corazón de María, no es el apropiado para la Institución.

Sánchez (2016) en su Tesis Impacto de la falta de comunicación verbal dentro del clima laboral en I. Educativa Luz a las Naciones, para alcanzar el grado académico de Magister en Administración Educativa, en la Universidad “Cesar Vallejo”, Tumbes-Perú, tuvo el objetivo general el determinar el impacto de la falta de comunicación verbal en el clima laboral dentro de la institución educativa particular Luz a las Naciones Tumbes 2016, La investigación fue tipo correlacional, se utilizó el diseño descriptivo y correlacional, la población es de 31 personas y por ser pequeña se convirtió en muestra, se utilizó la encuesta como técnica y su instrumento empleado fue el cuestionario, llegando a concluir que existe poca relación obtenida entre la falta de comunicación y el clima laboral

Acosta (2017), Perú, en su Tesis clima laboral influye en la calidad de la atención del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Tumbes 2017, encontró que el debido a que el coeficiente de prueba Tau-b de Kendall fue de 0.706; asimismo el 33% de los encuestados calificaron al clima laboral regular y el 37% calificaron a la atención del cliente muy deficiente, de esta forma se determinó que hay que ejecutar un cambio estructural en el Hospital para dar un giro de 180 grados y establecer niveles de cumplimiento y satisfacción para elevar los índices antes expuestos, de esta manera, el clima laboral será eficiente y la atención del cliente sea de muy buena calidad.

Torres (2015) Perú. Sostiene en su tesis realizada denominada Clima organizacional y el compromiso organizacional de los que trabajan en la Unidad Territorial de Foncodes, en la ciudad de Huancayo, Perú, demostró que entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística del método de Rho de Spearman cabe mencionar la existencia de niveles de correlación significativa entre clima organizacional y del compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad Territorial de Foncodes en Huancayo. Por lo cual se concluye que existe relación directa, muy alta y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad Territorial de Foncodes en Huancayo, 2014.

La investigación de **Calderón (2016)**, denominada Clima organizacional y la satisfacción laboral, que tuvo el objetivo el Identificar la relación existente entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se utilizó como muestra 218 trabajadores o colaboradores de una academia preuniversitaria. Donde su estudio utilizó el diseño no experimental y transaccional, de diseño descriptivo – correlativo. La técnica empleada fue la encuesta, y su instrumento empleado fue el cuestionario. Estableció como conclusión que existe correlación significativa inferior a 0.05, precisando que, a mayor nivel de clima organizacional, se obtiene una menor satisfacción laboral.

La investigación de **Salazar (2016), Perú.** Titulada Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la seguridad aeroportuaria de una empresa en el Callao, tuvo como objeto general determinar la posible relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la seguridad aeroportuaria en una empresa en Callao, utilizó de muestra 200 individuos. Los resultados obtenidos concluyen que no existe correlación significativa entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.

Carazas & Guevara (2013), demostró que en la empresa Star Computer SA - Arequipa, se manifiesta un grado considerable de errores administrativos los cuales se plasman en los colaboradores de la empresa, y para muchos de ellos, es la falta de comunicación entre ellos y el favoritismos de unos hacia otros esto repercute que los colaboradores tengan y demuestren solo el compromiso económico mas no el compromiso institucional lo cual hoy en día es un arma de avance ya que un colaborador identificado con la empresa produce y

rinde más que uno insatisfecho económicamente y laboralmente.

Sacsá (2016), determino que los resultados más importantes que se obtuvieron mediante el análisis de las pruebas de hipótesis estadísticas, existe relación directa entre Cultura Organizacional y el Clima Organizacional, debido a la influencia positiva de la Cultura Organizacional en mejorar el Clima Organizacional, el nivel de práctica de la Cultura Organizacional es regular evidenciado por el mayor porcentaje que presenta en la categoría “a veces”, el Tipo de Cultura Organizacional que se practica es positivo, se ha establecido las dimensiones de la Cultura Organizacional que tienen relación con el Clima Organizacional guardan entre si reciprocidad y afinidad siendo la intensidad en su mayoría de moderado a bueno como lo demuestran los valores de prueba de independencia de la Chi cuadrado, R de Pearson y Rho de Spearman obtenidos.

Chávez (2014), demostró que el clima organizacional expresada que los colaboradores evalúan de forma inadecuada el clima organizacional. Demostrando que la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones, entre otras), así como lo planes de desarrollo de carrera y también los riesgos, son las dimensiones más importantes e influyentes.

López (2017), en su tesis de grado titulada autorregulación y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan de Perú, 2015, demostró la existencia de una relación significativa importante entre la autorregulación y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan de Perú, 2015, debido a que valor obtenido

1.3 Teorías relacionadas al tema

En este trabajo de investigación, se hace necesario y pertinente conceptualizar la terminología usada, así por ejemplo, se han reportado estudios relacionados a las variables de investigación, de la misma manera se han revisado investigaciones desarrolladas a nivel internacional, nacional, regional tratando de conocer cómo influye una variable sobre con otras dimensiones como liderazgo, motivación, comunicación, relaciones sociales y pocas

investigaciones relacionadas a la influencia existente entre las variables del clima laboral y de la atención al cliente.

En cuanto a la variable **Clima Laboral**,

(Robbins, 1999) lo define como

“Los comportamientos de colaboradores son modificados en el clima de una empresa. El clima laboral de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Los colaboradores modifican así, el clima organizacional de la organización y también de esta manera afectan a sus propios comportamientos y actitudes”. (Pág. 14)

De la misma manera **(Parsons, 2004)** define el clima laboral como “Un conjunto de diversas características que describen a la organización y que las distinguen de otras que son relativamente perdurables en el tiempo e influye al comportamiento de los colaboradores en la organización”. (Pág. 23)

Así pues al analizar diversos conceptos se concibe que el clima laboral, es de alguna manera, efectuar medición del nivel de la satisfacción laboral en una empresa, en forma general, así como también en forma individual a quienes participan de la misma organización.

Para el presente trabajo de investigación se ha tenido en cuenta algunas dimensiones, en cada una de las variables, así por ejemplo para la variable independiente Clima laboral he considerado: Liderazgo, Motivación, Comunicación, Relaciones sociales, Atención al cliente.

Sobre **Liderazgo, Chiavenato. (1993)** sostiene que “la influencia interpersonal que se ejerce ante una situación, que es dirigida mediante el proceso de comunicación del ser humano a la obtención de uno o más objetivos específicos, y estos guardan relación con las actividades administrativas”. (Pág. 22)

De la misma manera **Chiavenato. (2001)** sostiene que la **motivación** “la conforman factores que son capaces de mantener, dirigir y provocar la conducta del ser humano hacia

un objetivo común, también la motivación son los factores que originan las conductas del hombre, se consideran biológicos, psicológicos, sociales y culturales”. (Pág. 42)

Sobre la Comunicación Álvarez (2015) indica:

“La gestión de la comunicación se ha establecido como un instrumento normalizado de la gestión de las empresas y tiene un rol muy importante e instrumental, donde se ha establecido su valor y peso como un componente de las empresas (Core business) y como algo ineludible e inevitables, para todos los tipos de relaciones con la sociedad y el mercado global, la comunicación es una herramienta supeditada a otras funciones de la empresa como lo son marketing, recursos humanos, producción”. (Pág. 15)

García & Meseguer (2016) manifiestan que “las **relaciones sociales** son muy importantes en las empresas para que exista una excelente comunicación interna, de esta forma el ambiente laboral es más productivo y la ergonomía laboral es adecuada para el funcionamiento correcto de las políticas internas”. (Pág. 12)

Sobre la **Atención al cliente**, (Gómez, 2009) afirma que “para conservar a más clientes es fundamental y necesario que lo tratemos muy bien encontrándose como punto central la amabilidad con el propósito u objeto de satisfacer la expectativa del cliente”. (Pág. 12)

Según **Martínez Tur Vicente & Piero Silla José, (2001)** manifiesta que:

“La **satisfacción de los servicios** se considera vital desde el punto de vista de los clientes porque al valorar los productos que las organizaciones o empresas ofrecen deben ser de óptima calidad, de esta manera crean un ambiente de seguridad y una relación que perdure en el tiempo entre la empresa y sus clientes, estos productos sean bienes de consumo o intangibles en el caso de entidades bancarias le dan al cliente un nivel de satisfacción total. (Pág. 36)

González Agudo Pilar & Requena Miranda Magdalena, (2017) dice que:

“La **proactividad** es la actitud en la que el ser humano necesita adelantarse a los hechos o acontecimientos y no esperar pacientemente para ver qué pasa en la empresa, también es la práctica de analizar lo que se tiene que controlar y lo

que no, resulta de manera interesante lo que hace un líder o jefe de grupo para incentivar a sus subalternos o miembros de su equipo de trabajo para alcanzar metas y los objetivos establecidos por la empresa. (Pág. 10)

Según **Richard Walker, (2011)** manifiesta en su libro que

“**La confianza** desempeña un rol importante en las empresas, ya que hay que mostrar a través de la confianza técnicas de gestión de enrolamiento o compromiso con las políticas, metas y los objetivos que tiene la empresa como tal, además de establecer nexos o canales o medios de comunicación que permitirán que los empleados se sientan más seguros en sus puestos de trabajo a través de la colaboración interna. (Pág. 32)

Moya. (2017) en su libro sostiene que la **empatía** es:

“Es la capacidad fundamental para que las personas se puedan desenvolver de manera adecuada en la sociedad, la cual nos permite comprender mejor los unos a los otros y nos ayuda lograr el éxito personal a nivel social, familiar y profesional y esto favorece a que seamos más sensibles a las necesidades y deseos de aquellas personas que necesitan de nuestra ayuda y colaboración”.

1.4 Formulación de problema

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la atención al cliente en el Banco Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre Liderazgo y la atención al cliente en el Banco Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018?

¿Cuál es la relación entre Comunicación y la atención al cliente en el Bco. Pichincha - ¿Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018?

¿Cuál es la relación entre relaciones sociales y la atención al cliente en el Bco. Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación se justifica y por ser **conveniente**, porque permite demostrar que el clima laboral, entendido como el estado de ánimo de la empresa, no es algo fácil de influir y está ligado a los colaboradores de las empresas y de la atención al cliente guardan una significativa relación que hacen posible la satisfacción de usuarios y de la rentabilidad de la organización.

El estudio tiene **relevancia social**, porque el Banco Pichincha desde el año 2012 mantiene su liderazgo en el sistema bancario nacional, su participación en el mercado sobre su cartera total representa 30.8% del sistema (alrededor de 4, 854 millones de dólares). Las obligaciones captadas del público representan un 29.0% del mercado (alrededor de 6,490 millones de dólares) y un índice de morosidad al cierre de su año contable en 3.2%. Además, el 80% de sus colaboradores son de origen ecuatoriano y es una de las principales referencias bancarias nacionales

El trabajo tiene **implicancias prácticas** porque propone recomendaciones para lograr felicidad, motivación, actitud de logro y compromiso en cada uno de los colaboradores día a día, así pues, la percepción que tienen los colaboradores repercutirá de una forma directa hacia el cliente y en la experiencia de atención que obtenga cada uno.

Tiene **valor teórico** porque contribuye a la indagación de las bases teóricas de diferentes autores sobre el Clima laboral y atención al cliente, para llevar a la práctica acciones sobre un hecho real que sucede en el día a día del quehacer comercial, donde las variables que se han estudiado serán referentes para futuras investigaciones tanto en el plano urbano, regional nacional e internacional.

Posee **utilidad metodológica**, porque el presente estudio contribuye al conocimiento científico en asuntos sobre Clima laboral y atención al cliente, especialmente en la calidad del servicio brindado por el Banco del Pichincha – Agencia Ventanas. En el presente estudio se elaboraron instrumentos que hicieron posible delimitar los niveles del Clima laboral y atención a los clientes, los cuales constituyen variables muy importantes en el ambiente bancario comercial para generar un servicio de calidad, y servirán para futuras

investigaciones sobre el tema.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General (Hi):

Hi. Existe relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en el Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. No existe relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en el Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

a). - Existe relación significativa entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe relación significativa entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

b). - Existe relación significativa entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe relación significativa entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

c). - Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe relación significativa entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar cuál es la relación existente entre clima laboral y atención al cliente del Bco. Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del 2018.

Objetivos Específicos

1.- Establecer relación entre liderazgo y atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

2.- Determinar relación entre comunicación y atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

3.- Establecer relación entre relaciones sociales y atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

II. MÉTODO

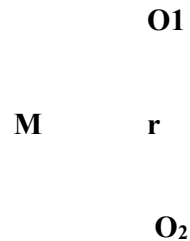
2.1. Diseño de la investigación

Hernández, Baptista y Fernández (2010) indica que la finalidad de las investigaciones correlacionales es conocer la relación o el grado de asociación existente entre dos o más variables en un contexto particular (p. 85)

El diseño responde a un estudio correlacional no experimental; ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo.

El diseño de la presente, es investigación es del tipo descriptivo – correlacional, en la que se describen las variables de estudio de acuerdo al término influencia, en donde busque identificar y demostrar la relación existente entre la variable independiente **Clima laboral** y la relación con las dimensiones de estudio de la variable dependiente **Atención al cliente**; permitiendo determinarse mediante el uso de coeficiente de correlación PEARSON.

La representación de la investigación de da con el siguiente diseño:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

O1 = Es la Variable 01: Clima laboral

O2: = Variable 02: Atención al cliente.

r = Es la Relación entre variables.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 01: Clima Laboral

Variable 02: Atención al cliente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Percepción de los colaboradores ante aspectos relacionados con su ambiente de trabajo, permite diagnosticar a salud de relaciones interpersonales de una organización (Celis, 2014)	El clima laboral en el Banco Pichincha, agencia Ventanas, será analizado mediante la recolección de los datos del instrumento, un análisis documental respectivo a clima laboral anteriores velando por el cumplimiento de la ergonomía laboral.	Liderazgo.	1. Claridad al dar ordenes 2. Considera opiniones de su equipo de trabajo 3. Lidera las actividades 4. Enfrenta problemas 5. Toma de decisiones 6. Reconocimiento organizacional 7. Remuneración establecida por ley 8. Capacitación constante 9. Acceso al equipo de trabajo 10. Temperatura climática adecuada	Escala ordinal Escala Likert • Muy insatisfecho • Algo insatisfecho • Neutral • Algo satisfecho • Muy satisfecho
			Comunicación	11. Comunicación entre rangos de jerarquía 12. Canales de comunicación efectivos 13. Comunicación con las agencias 14. Puertas abiertas de TH.	

				15. Medios Tecnológicos adecuados	
			Relaciones Sociales	16. Integración social de empleados 17. Ambiente de amistad y ayuda 18. Colaboración laboral 19. Relación laboral 20. Reconocimiento de logros y proyectos	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Percepción que el cliente tiene ante la prestación de un servicio, se asume la conformidad de satisfacción de sus necesidades (Celis, 2014)	La atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, seleccionada para la investigación será analizada también por la aplicación de la encuesta y el legajo personal de cada cliente para un efectivo análisis de los datos.	Satisfacción de servicios	1. Canales de atención suficientes 2. Infraestructura del Banco 3. Atención ágil 4. Estados de cuenta y documentos 5. Asesoramiento	Escala ordinal
			Proactividad	6. Recurso humano cumple funciones 7. Ventanillas funcionan 100% 8. Extensión de horarios 9. Calidad de atención al cliente Atención de sugerencias	
			Confianza	10. Fondos seguros 11. Solvencia económica 12. Servicio de inversiones 13. Años de actividad financiera 14. Medios electrónicos confiables	

			Empatía	15. Positivismo a los clientes 16. Amabilidad a los clientes 17. Atención personalizada 18. Participación afectiva 19. Soluciones con cordialidad	
--	--	--	---------	---	--

2.3. Población y muestra

Población: “El universo que está conformado por la totalidad de la población o por el conjunto de las unidades que se pretende estudiar y que podrían, así mismo, ser observadas para el estudio de forma individual” (Bravo, 1998, pág. 179).

En el presente estudio, se ha considerado una población de 67 empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventana.

Muestra: “La muestra es un subgrupo puntual de la población. Corresponde a un subconjunto diverso de elementos que pertenecen a este conjunto definido por cada una de sus características al que se le denomina o llama población” (Sampieri, 2001, pág. 141)

La muestra probabilística es un “Subgrupo de población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández, et al, 2003, pág. 305).

Para el presente estudio, considerando que la población fue pequeña y de fácil manejo también se consideró como muestra en su totalidad.

2.4. Técnicas e instrumentos utilizados de recolección de datos, validez y su Confiabilidad

Para este estudio cuya variable Clima Laboral y la variable Atención al cliente se aplicó la técnica e instrumento de la encuesta.

Para el recojo de información se aplicó como instrumento el Cuestionario, dirigido a empleados y clientes de la Agencia Ventanas del Banco de Pichincha. Según Carrasco (2005, p. 318) las preguntas realizadas e incluidas para el cuestionario se elaboraron en atención o relación a las variables identificadas del problema de esta investigación, y en total y estrecha relación con todos los indicadores que se han generado de ellas, no sin perder de vista las hipótesis, el problema y los objetivos específicos de la investigación”. El cuestionario para cada variable consta de 20 Ítems e incluye cinco alternativas de respuestas

La validación de instrumentos se efectuó mediante el criterio de expertos o jueces en proporción con la matriz de validez destacada por la Universidad Abanto (2015, p. 119) a cargo del docente asesor. En este caso la validación estuvo a cargo del Dr. Edwin Ubillus Agurto.

Los instrumentos empleados, fueron sometidos a observación de prueba piloto de los 67 encuestados, entre empleados y clientes del Bco. Pichincha, agencia Ventanas, y se determinó así, la confiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach, siendo obtenido mediante el cálculo de varianza de ítems y la varianza del puntaje total, la cual se ejecutó con el software SPSS-V23.

Para este cuestionario referido con el clima laboral, el valor Alfa de Cronbach es **0.6** que corresponde a un nivel aceptable. Para este cuestionario relacionado con la atención al cliente, se obtuvo un valor del Alfa de Cronbach es de **0.7** que corresponde al nivel muy aceptable.

Estadística de fiabilidad: Clima laboral	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,6	67

Estadística de fiabilidad: Atención al cliente	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,7	67

2.5 Métodos de análisis de los datos

La elaboración del presente informe de investigación la que fue redactado gracias al software Microsoft Office mediante sus aplicativos Microsoft Word el cual permitió redactar y estructurar mi proyecto según el formato de presentación elaborada por la Universidad César Vallejo – UCV, Escuela de Posgrado; para la presentación de los resultados mediante tablas y gráficos se utilizó el Microsoft Excel y el SPSS VERSIÓN 23.0 (Correlación de PEARSON) y para la elaboración de la ponencia se utilizó el POWER POINT. Es de vital importancia incorporar el legajo del personal o escalafón para conocer mejor y analizar con efectividad el desempeño laboral. El aplicativo TURNITIN el cual medirá el nivel de plagio y me permitirá aprobar mi investigación. Es preciso indicar además que se consideran los antecedentes a nivel internacional, nacional y local como datos secundarios para

fundamentar mi proyecto en donde buscaré relacionar y comparar con autores que se enfoquen en las mismas variables que he considerado analizar.

2.6 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del presente trabajo de mi investigación se tuvo en cuenta el consentimiento informado de los participantes, el anonimato al aplicar los instrumentos, el respeto a los derechos de autoría y la veracidad de los datos. Por ello mi investigación presenta y aplica principios éticos enfocados en el no plagio, lo cual fue determinado por el aplicativo TURNITIN, el respeto a los derechos del autor, en donde se cita al autor considerando su investigación y sus características sin alterar sus apreciaciones o conclusiones, apelando por el cumplimiento de la investigación, compromiso con mi persona en el logro de mis objetivos profesionales.

Además, las encuestas aplicadas tuvieron el carácter de anónimas para salvaguardar la identidad del encuestado.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Objetivo General: Determinar una relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente del Banco Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del 2018.

Tabla 01:

Nivel de Relación entre variable Clima laboral y la atención del cliente

V1_CLIMA_LABORAL*V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE tabulación cruzada

% del total	V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE				Total
	NIVEL	BUENO	MALO	REGULAR	
V1_CLIMA_LABORAL	BUENO	3,0%	1,5%	43,3%	47,8%
	MUY BUENO	1,5%			1,5%
	REGULAR		7,5%	43,3%	50,7%
Total		4,5%	9,0%	86,6%	100,0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

INTERPRETACIÓN: El 43.3 % se encuentra en el nivel regular tanto para la variable clima laboral como para la variable atención al cliente. De la misma manera el 43% se encuentra en el nivel bueno en la variable clima laboral y en el nivel regular de la variable atención al cliente.

Objetivo Específico 1: Determinar la relación existente entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Tabla 02:
Nivel de relación de la variable el Liderazgo y la atención al cliente
D1_LIDERAZGO*V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE tabulación
cruzada

% del total		V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE			Total
		E			
		REGULA			
	NIVEL	BUENO	MALO	R	
D1_LIDERAZ	BUENO			4,5%	4,5%
GO	MALO		3,0%	34,3%	37,3%
	REGULA				
	R	4,5%	6,0%	47,8%	58,2%
Total		4,5%	9,0%	86,6%	100,0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

INTERPRETACIÓN: El 47,8% se encuentra en el nivel regular tanto para la variable clima laboral como para la variable atención al cliente. De la misma manera el 34,3% se encuentra en el nivel malo en la variable clima laboral y en el nivel regular de la variable atención al cliente

Objetivo Específico 2: Determinar la relación existente de la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas del primer semestre del 2018.

Tabla 03:

Nivel de relación entre la comunicación y la atención al cliente

D3_COMUNICACIÓN*V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE tabulación cruzada

% del total

NIVEL	V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE			Total
	BUENO	MALO	REGULAR	
D3_COMUNICACIÓN BUENO	1,5%		16,4%	17,9%
D3_COMUNICACIÓN MALO		1,5%	17,9%	19,4%
D3_COMUNICACIÓN REGULAR	3,0%	7,5%	52,2%	62,7%
Total	4,5%	9,0%	86,6%	100,0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

INTERPRETACIÓN: El 52,2% se encuentra en un nivel regular tanto para la variable clima laboral como para la variable atención al cliente. De la misma manera el 17,9% se encuentra en el nivel malo para la variable clima laboral y en el nivel regular de la variable atención al cliente

Objetivo Específico 3: Determinar la existencia una relación entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Tabla 04:

Nivel de relación entre relaciones sociales y atención al cliente

D4_RELACIONES_SOCIALES*V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE
tabulación cruzada

% del total

		V2_ATENCIÓN_AL_CLIENTE			
		E			
		REGULA			
NIVEL		BUENO	MALO	R	Total
D4_RELACIONES_SOCIALES	BUENO	3,0%		17,9%	20,9%
	MALO		6,0%	16,4%	22,4%
	REGULAR	1,5%	3,0%	52,2%	56,7%
Total		4,5%	9,0%	86,6%	100,0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

INTERPRETACIÓN: El 52,2% se encuentra en un nivel regular tanto para la variable clima laboral como para la variable atención al cliente. De la misma manera el 17,9% se encuentra en el nivel Bueno para esta variable clima laboral y en el nivel regular de la variable atención al cliente

3.1. Análisis inferencial

Hipótesis General

Hi. Existe una significativa relación entre el clima laboral y la atención al cliente en el Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. No existe una significativa relación entre el clima laboral y la atención al cliente en el Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018

Tabla 05:
Correlación entre Clima laboral y la atención al cliente
Correlaciones

		CLIMA LABORAL	ATENCIÓN AL CLIENTE
CLIMA LABORAL	Correlación Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

** La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

Interpretación: En la **tabla 05:** La **correlación entre Clima laboral y la atención del cliente**, El coeficiente de correlación Pearson aplicado para determinar la relación existente entre el clima laboral y la atención del cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de **0,813** lo que precisa una **Correlación alta**, se observa una significación bilateral de 0,000 por lo que se deduce que la correlación para este caso es significativa al nivel 0,01

Hipótesis Específica 1

H1.- Existe una significativa relación entre el liderazgo y la atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe una significativa relación entre el liderazgo y la atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018

Tabla 06:
Correlación entre el Liderazgo y la atención al cliente
Correlaciones

		LIDERAZGO	ATENCIÓN AL CLIENTE
LIDERAZGO	Correlación	1	,355**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		
	N		
		67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación	,355**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		
	N		
		67	67

** La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

Interpretación: En la **tabla 06: Relación entre Liderazgo y atención al cliente**, El coeficiente de correlación tipo Pearson aplicado para determinar la relación entre liderazgo y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas fue de **0,355**** lo que precisa una **correlación positiva baja**.

La correlación obtenida es significativa en nivel 0.01 (bilateral)

La encuesta se aplicó a 67 unidades, entre empleados y clientes del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas, teniendo como resultado que el Liderazgo no resulta favorable para la organización

Hipótesis Específica 2

H1.- Existe una significativa relación entre la comunicación y la atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe una significativa relación entre la comunicación con la atención al cliente del Bco, Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018

Tabla 07:
Correlación entre la comunicación y la atención al cliente
Correlaciones

		COMUNICACIÓN	ATENCIÓN AL CLIENTE
COMUNICACIÓN	Correlación	1	,478**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación	,478**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

FUENTE: Cuestionario aplicado a los empleados del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas

Interpretación: En la **tabla 07: Relación entre comunicación y atención al cliente**, El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre comunicación y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de **0,478** lo que precisa una **correlación positiva moderada**.

La correlación es significativa para el nivel 0.01 (bilateral)

La encuesta se aplicó a 67 unidades, entre empleados y clientes del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas, teniendo como resultado que la comunicación no es favorable para la organización

Hipótesis Específica 3

Hi. - Existe una significativa relación entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.

Ho. - No existe una significativa relación entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018

Tabla 08:
Correlación entre relaciones sociales y atención al cliente
Correlaciones

		RELACIONES SOCIALES	ATENCIÓN AL CLIENTE
RELACIONES SOCIALES	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Interpretación: En la **tabla 08: Relación entre relaciones sociales y atención al cliente**, El coeficiente de correlación tipo Pearson aplicado para determinar la relación entre relaciones sociales y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de **0,623** lo que precisa una **correlación moderada positiva**.

La correlación obtenida es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La encuesta se aplicó a 67 unidades, entre empleados y clientes del Banco de Pichincha – Agencia Ventanas, teniendo como resultado que las relaciones sociales es favorable para la organización

IV. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general: Determinar que existe una relación entre el clima laboral y la atención al cliente del Bco. Pichincha - Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018. En la tabla 01 se evidencia que el clima laboral y entre la atención al cliente es regular para ambas variables con un 43,3%. En la tabla 05, se demuestra que existe correlación $\rho = 0,813$ entre la variable del clima laboral y atención al cliente, en concordancia a la tabla de valoración del Rho de Spearman ($p: 0,221 > 0,05$). Este resultado, se interpreta tomando en consideración lo que sostiene Covey (2015) Likert, Rensi. Así también se confirma lo que sostiene Calderón (2016) en su Tesis sobre Clima organizacional y satisfacción laboral el mismo que estableció como conclusión que existe una significativa correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral.

En lo relacionado al **objetivo específico 1**, Determinar que la relación existente entre el liderazgo y la atención al cliente del Bco. Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, en la tabla 02 se evidencia que el liderazgo es regular en un 47,8% y en un 34,3% es considerado malo. En la tabla 06 se evidencia que la relación entre el liderazgo y la atención al cliente es de **0,355**** lo que indica una **correlación directa baja**. El presente trabajo evidencia relación con lo que sostiene **Chiavenato en su teoría sobre Liderazgo, (1993) el mismo que** sostiene que es “la influencia interpersonal que es ejercida en una situación, que es dirigida a través del proceso de comunicación del ser humano a la consecución de uno o más objetivos específicos, y estos guardan relación con las actividades administrativas”. (Pág. 22). Se deduce que las actitudes de quienes conducen las acciones administrativas no son las más favorables para la organización, pero no interfieren en la atención al cliente

En cuanto al **objetivo específico 2.-** que es determinar que existe la relación entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018. En la **tabla 03** se evidencia que el nivel es regular en un 52,2%. En la **tabla 07** se evidencia la relación entre la comunicación y la atención al cliente fue de **0,478** lo que indica una relación directa baja. La correlación es significativa para el nivel 0.01 (bilateral). Los resultados alcanzados confirman lo que sostiene **Sánchez (2016)** en su Tesis

Impacto de la falta de comunicación verbal dentro del clima laboral en Institución Educativa Luz a las Naciones, concluyendo que existe poca relación entre la falta de comunicación y el clima laboral

En lo referido al **objetivo específico 3**, que corresponde a Determinar la relación existente entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018. En la tabla 04 se demuestra que existe una relación regular en un 52,2 %. En la **tabla 08** se evidencia y se demuestra que la relación entre relaciones sociales y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de **0,623** lo que indica una relación directa media alta. Los resultados confirman la conclusión de **Torres (2015)** en su Tesis titulada Clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad Territorial de Foncodes, en la ciudad de Huancayo, Perú, el mismo que concluye que si existe directa relación, muy alta y significativa con el clima organizacional y con el compromiso organizacional. Los resultados también confirman lo que sostienen **Maldonado & Soza (2016)**, México. Donde se ha comprobado la existencia de una significativa correlación, y positiva presente entre las variables de la cultura organizacional y del clima organizacional. De la misma manera los resultados se contraponen con lo que sostiene **Valdivia (2015)**, Perú. En su Tesis denominada Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Yanahuara – Arequipa, donde concluyó que más del 50% del personal de las áreas administrativas NO perciben una satisfacción con su clima laboral, lo cual, concluye que es necesario mejorar, para lograr así una mayor motivación productiva en los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

En concordancia con los resultados obtenidos, se tiene las presentes conclusiones:

Existe una **relación directa alta** entre el clima laboral y la atención al cliente del Bco, Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, debido a que el coeficiente de Pearson es 0.813 lo cual indica que tenemos una relación directa alta. Consecuentemente se acepta esta hipótesis de mi investigación y rechazándose la hipótesis nula.

Existe relación directa baja entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, debido a que el coeficiente Pearson es de **0,355**** lo que indica una relación directa baja. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de mi investigación

Existe relación directa baja entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, debido a que el coeficiente de Pearson es de **0,478** lo que indica una relación directa baja. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de mi investigación

Existe relación directa media alta entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018, debido a que el coeficiente de correlación Pearson es **0,623** lo que indica una relación directa media alta. En consecuencia, se acepta la hipótesis de mi investigación rechazándose la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones obtenidas, me permito recomendar lo siguiente:

A los directivos del Banco Pichincha:

Primera. - Actualizar los documentos de gestión institucional, con participación continua de los responsables de todas las áreas, evidenciando actitudes de liderazgo de cada uno de los trabajadores para una mejor atención al cliente.

Segunda. - Programar y ejecutar actividades que promuevan la integración social entre los empleados para que su productividad y ergonomía laboral sea eficiente, la misma que beneficiará al Banco

A la Gerencia de Talento Humano:

Tercera. - Implementar un cronograma anual de capacitaciones constantes para sus empleados, en tópicos sobre liderazgo, comunicación empática y relaciones interpersonales.

REFERENCIAS:

- Bachenheimer, Herman (2010). Artículo de Selección de Personal. [En línea]. En: http://drupal.puj.edu.co/files/OI050_Herman_0.pdf (Pág. 1 - 2). Pontificia Universidad Javeriana de Cali –Colombia.
- Cancinos Kestlercancinos, Andrea María (2015). “Selección de personal y desempeño laboral”, tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar - Guatemala.
- Casma Zarate, Carlos Antonio (2015) “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco – Lima, año 2015”. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú.
- Castellanos Castillo José Ramón (2010) “Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones”. Publicado en Gestipolis en <https://www.gestipolis.com/competencias-laborales-y-gestion-del-desempeno> - Colombia.
- Castillo Peláez, Jorge Francisco (2016). “La educación policial: Los problemas en la selección de docentes en la Escuela de Oficiales de la PNP. Tesis de maestría. Universidad Católica. Lima – Perú.
- Castillo Peláez, Jorge Francisco (2016). “La educación policial: Los problemas en la selección de docentes en la Escuela de Oficiales de la PNP. Tesis de maestría. Universidad Católica. Lima – Perú.
- Chiavenato, Idalberto (1993). “Administración de Recursos humanos”. El Capital Humano de las Organizaciones. OCTAVA EDICIÓN. (Reclutamiento de Personal y Selección de Personal). Pág. 148 - 168 EE.UU.
- Claros Aguilar, Violeta (2011). Gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MyPes del sector calzado de la

provincia de Trujillo”. Tesis de doctorado. Universidad Nacional de Trujillo - Perú.

Condori Ramo, Genaro Mario (2013). “Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la Municipalidad Distrital “coronel Gregorio Albarracín Lanchipa” de Tacna, en el año, 2011”. Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna- Perú.

Contacto PYME (2007). Estandarización de Procesos. (Pág. 14). Del Instituto Nacional de Emprendedores - México.

Larico Apaza, Rosa Isabel (2015). “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2014”. Tesis de maestría. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú.

Manene, Luis Miguel (2011). Plan de Incorporación y Retención del Personal. Publicado el 02 de noviembre del 2011. En line <http://www.luismiguelmanene.com/2011/11/02/procedimiento-del-plan-de-incorporacion-y-retencion-del-personal/>

Massaro, Victoria. (2015). “Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia”. Tesis de maestría. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires – Argentina.

Medina Molin, Paola Erika (2014). “Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 2013”. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.

Ministerio de Relaciones Exteriores. Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (2006). Procedimiento Difusión de Concursos de Selección y Promoción de Personal. (Pág. 03). Publicado en Chile.

- Mino Pérez, Edgardo Mauricio (2014) “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque”. Título de licenciado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- Montalvo Gallardo, Fernando (2015). Selección del Talento Humano. Ministerio de Finanzas de Ecuador, (Pág. 06). Fecha de impresión 01 de julio del 2015. Quito - Ecuador. En línea <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/5836-MONTALVO-GALLARDO-FERNANDO-GONZALO.pdf>
- Montoya Meza, Daniel Alfredo (2015). “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño personal en una Empresa de Servicios Turísticos: CASO PTS PERÚ 2015”. Tesis de magister. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.
- Morales Cartaya, Alfredo. (2009). “Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana”. Cuba.
- Murillo Tulmo, Pamela Carolina (2015). “Sistema de Reclutamiento y Selección del Personal para la Cadena de Supermercados MERCAMAXX del Cantón Los Bancos, Provincia de Pichincha, 2015”. Optar el título de ingeniera. Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES. Ambato – Ecuador.
- Salsavilva Manco María Nancy (2017). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana. Tesis de doctorado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú.
- Shishido Arosemena, Mónica Hanako (2015). “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el

distrito de Trujillo, 2015. Tesis de maestría. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Universidad de Cádiz (2011). Iniciativa. MEMORIA CATEDRA DE EMPRENDEDORES de la UCA Año 2011, Catedra de emprendedores de la Universidad de Cádiz. Chile. En línea http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Catedra_Emprendedores/462089854_25201212282.pdf

Vaivasuata, By (2015). Diferencia entre cantidad y calidad en línea: <http://diferenciaentre.info/diferencia-entre-cantidad-y-calidad/>

Vásquez Alvarado, Luis Enrique. (2015). “Problemas existentes en los procesos de selección de personal en la PNP: Caso de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional – Héroe Nacional Cap. PNP Alipio Ponce Vásquez”. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

ANEXOS:**ANEXO 01**

**ENCUESTA
CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL**

Estimado Empleado:

Agradecemos su colaboración por su participación en la investigación de Título “Clima laboral y su efecto en la atención al cliente en el Banco Pichincha, agencia Ventanas 2018”, desarrollando el cuestionario de clima laboral.

SEXO: (F) (M)

EDAD: _____

Por favor, siga usted las siguientes indicaciones:

- Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	Liderazgo					
1	¿Considera Usted que su superior inmediato imparte ordenes claras?					
2	¿Usted considera que su superior inmediato considera las ideas y opiniones de su equipo de trabajo?					
3	¿Considera Usted que su superior inmediato lidera las actividades y realiza la correcta distribución de las mismas?					
4	¿Usted considera que su superior inmediato enfrenta un problema, y sabe cómo resolverlos de la mejor forma?					

5	¿Considera Usted que su superior inmediato conoce como tomar decisiones para el beneficio del Banco bajo situaciones difíciles?					
	Motivación					
6	¿Usted considera que el Banco, me ofrece el reconocimiento organizacional correspondiente?					
7	¿Considera Usted que el Banco me remunera monetariamente conforme a lo establecido por la ley?					
8	¿Usted considera que el Banco mantiene a su equipo de colaboradores capacitados constantemente?					
9	¿Considera Usted que tiene acceso al equipo de trabajo necesario para realizar sus actividades diarias?					
10	¿Usted considera que la temperatura climática del Banco es la adecuada para el desarrollo de mis actividades?					
	Comunicación					
11	¿Considera Usted que existe comunicación entre los diferentes rangos de jerarquía del Banco?					
12	¿Usted considera que los canales de comunicación que tiene el Banco son efectivos?					
13	¿Considera Usted que la matriz del Banco tiene una excelente comunicación con las agencias?					
14	¿Usted considera que la Gerencia de Talento Humano tiene una comunicación de puertas abiertas con los empleados del Banco?					
15	¿Considera Usted que los medios tecnológicos de comunicación son los adecuados para el Banco?					
	Relaciones Sociales					
16	¿Usted considera que el Banco realiza actividades para la integración social de sus empleados?					
17	¿Considera Usted que se siente en un buen ambiente de amistad y ayuda entre compañeros?					

18	¿Usted considera que, si necesita una colaboración laboral por parte de un compañero, sabe que la puedo obtener?					
19	¿Considera Usted que las áreas del Banco tienen una excelente relación laboral?					
20	¿Usted considera que el Banco reconoce sus logros y proyectos concluidos con todo el personal?					

Fuente: Elaboración Propia

COEFICIENTE DE CRONBACH DE LA VARIABLE:

Clima Laboral

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

donde

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

CLIMA LABORAL	
K =	20
Σvi =	18,77
Vt =	43,32
RESULTADOS	
1er. [] =	1,053
2do. [] =	0,567
Valor Absoluto =	0,567
α =	0,6

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15, muestra que $\alpha = 0,6$; de la variable clima laboral, donde: El resultado de Alfa nos indicó que esta variable tiene fiabilidad es consistente y estable, cuando el Coeficiente alfa es $> 0,5$ es aceptable.

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado Cliente:

Agradecemos su colaboración por su participación en la investigación de Titulo “Clima laboral y su efecto en la atención al cliente en el Banco Pichincha, agencia Ventanas 2018”, desarrollando el cuestionario de atención al cliente.

SEXO: (F) (M)

EDAD: _____

Por favor, siga usted las siguientes indicaciones:

- Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Muy insatisfecho 2. Algo insatisfecho 3. Neutral 4. Algo satisfecho 5. Muy satisfecho

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		MI	AI	N	AS	MS
		1	2	3	4	5
	Satisfacción de servicios					
1	¿Considera Usted que los canales de atención del Banco son suficientes para sus requerimientos?					
2	¿Usted considera que la infraestructura del Banco es la adecuada para su realizar sus trámites?					
3	¿Considera Usted que la atención de los empleados del Banco es ágil?					
4	¿Usted considera que los estados de cuenta y					

	documentos que le entrega el Banco son claros?					
5	¿Considera Usted que los empleados del Banco lo asesoran bien?					
	Proactividad					
6	¿Usted considera que el recurso humano del Banco cumple con sus funciones?					
7	¿Considera Usted que las ventanillas del Banco funcionan al 100%?					
8	¿Usted considera que se debería extender los horarios de atención del Banco?					
9	¿Considera Usted que la calidad de atención al cliente es muy buena?					
10	¿Usted considera que el Banco debe atender de forma inmediata las sugerencias estipuladas por el cliente?					
	Confianza					
11	¿Considera Usted que sus fondos están seguros en el Banco?					
12	¿Usted considera que el Banco tiene la solvencia económica suficiente para operar?					
13	¿Considera Usted que el servicio de inversiones que promociona el Banco, son seguras?					
14	¿Usted considera que los 112 años de actividad financiera que posee el Banco, genera su confianza?					
15	¿Considera Usted que los medios electrónicos o aplicaciones digitales del Banco son confiables para sus transacciones?					
	Empatía					
16	¿Usted considera que los empleados del Banco brindan positivismo a los clientes?					
17	¿Considera Usted que los empleados del Banco son amables con el cliente?					

18	¿Usted considera que los empleados del Banco le brindan una atención personalizada al cliente?					
19	¿Considera Usted que el Banco cuenta con el personal que le transmite una participación afectiva?					
20	¿Usted considera que los empleados del Banco le dan soluciones con cordialidad y una sonrisa?					

Fuente: Elaboración Propia

Gracias por su colaboración



Ventanas, 11 de mayo de 2018

Ing. Ambar María Cornejo Rivas
Cédula de identidad No. 1204884678

AUTORIZACIÓN

En contestación a su solicitud la misma que fue recibida con fecha 07/05/2018 se autoriza la ejecución de la tesis denominada "CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA ATENCION AL CLIENTE EN EL BANCO PICHINCHA AGENCIA VENTANAS".

Atentamente,

Blanca Diana Torres Gil
Gerente Ag. Ventanas
Negocios



Dirección: Avenida Seminario y Malecón
(593) 052971094 ext 105300
bdtorres@pichincha.com
Ventanas-Ecuador

www.pichincha.com

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO)

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la influencia del clima laboral en la atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018?	Determinar la influencia del clima laboral en la atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.	Existe influencia significativa entre el clima laboral en la atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.	Variable Dependiente CLIMA LABORAL	Liderazgo.	1. Claridad al dar ordenes 2. Considera opiniones de su equipo de trabajo 3. Lidera las actividades 4. Enfrenta problemas 5. Toma de decisiones 6. Reconocimiento organizacional 7. Remuneración establecida por ley 8. Capacitación constante 9. Acceso al equipo de trabajo 10. Temperatura climática adecuada	Escala ordinal Escala de Likert • Muy insatisfecho • Algo insatisfecho • Neutral • Algo satisfecho Muy satisfecho
					11. Comunicación entre rangos de jerarquía	

				Comunicación 12. Canales de comunicación efectivos 13. Comunicación con las agencias 14. Puertas abiertas de TH. 15. Medios Tecnológicos adecuados	
				Relaciones Sociales 16. Integración social de empleados 17. Ambiente de amistad y ayuda 18. Colaboración laboral 19. Relación laboral 20. Reconocimiento de logros y proyectos	
			ATENCIÓN AL CLIENTE	Satisfacción de servicios 20. Canales de atención suficientes 21. Infraestructura del Banco 22. Atención ágil	

					23. Estados de cuenta y documentos Asesoramiento	
				Proactividad	24. Recurso humano cumple funciones 25. Ventanillas funcionan 100% 26. Extensión de horarios 27. Calidad de atención al cliente 28. Atención de sugerencias	
				Confianza	29. Fondos seguros 30. Solvencia económica 31. Servicio de inversiones 32. Años de actividad financiera Medios electrónicos confiables	
				Empatía	33. Positivismo a los clientes 34. Amabilidad a los clientes	

					35. Atención personalizada 36. Participación afectiva Soluciones con cordialidad	
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p> <p>2.- Determinar la relación que existe entre la motivación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a). - Existe relación entre el liderazgo y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p> <p>b). - Existe relación entre la motivación y la atención al cliente del Banco</p>				

	<p>3.- Determinar la relación que existe entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas del primer semestre del 2018.</p> <p>4.- Determinar la relación que existe entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p>	<p>Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p> <p>c). - Existe relación entre la comunicación y la atención al cliente del Banco Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.</p> <p>d). - Existe relación entre las relaciones sociales y la atención al cliente del Banco</p>				
--	---	--	--	--	--	--

		Pichincha, Agencia Ventanas en el primer semestre del 2018.				
--	--	---	--	--	--	--

Después el coeficiente correlación es de 0.813, con un nivel de significancia de 0.01; Además para ambas variables muestran los siguientes coeficientes de Cronbach: $\alpha = 0,6$ y $\alpha = 0,7$; donde: el resultado de Alfa nos indica que estas variables tienen fiabilidad son consistentes y estables, cuando el Coeficiente alfa es $> 0,5$ es aceptable y si es $> 0,6$ es muy aceptable. También entre las dimensiones que tienen afectación directamente a la variación de la atención al cliente se encuentran; liderazgo, y comunicación, que mostraron las siguientes correlaciones de Pearson: **0,355**; y **0,478**; respectivamente,

TABLA N° 01**CLIMA LABORAL - DIMENSIÓN: LIDERAZGO**

LIDERAZGO													
N°	Preguntas	N	%	CN	%	AV	%	CS	%	S	%	TOTAL	
1	¿Considera Usted que su superior inmediato imparte ordenes claras?	0	0,00%	23	34,33%	1	1,49%	43	64,18%	0	0,00%	67	100,00%
2	¿Usted considera que su superior inmediato considera las ideas y opiniones de su equipo de trabajo?	0	0,00%	23	34,33%	41	61,19%	3	4,48%	0	0,00%	67	100,00%
3	¿Considera Usted que su superior inmediato lidera las actividades y realiza la correcta distribución de las mismas?	0	0,00%	5	7,46%	23	34,33%	39	58,21%	0	0,00%	67	100,00%
4	¿Usted considera que su superior inmediato enfrenta un problema, y sabe cómo resolverlos de la mejor forma?	0	0,00%	1	1,49%	30	44,78%	36	53,73%	0	0,00%	67	100,00%
5	¿Considera Usted que su superior inmediato conoce como tomar decisiones para el beneficio del Banco bajo situaciones difíciles?	11	16,42%	3	4,48%	2	2,99%	5	7,46%	46	68,66%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 01, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “liderazgo”, se determinó que un 64.18% percibió que “casi siempre” considero que su superior imparte ordenes claras, un 61.19% percibió que “a veces” que su superior considera las ideas y opiniones de su equipo de trabajo, en un 58.21% percibe que “casi siempre“ considero que sus superior lidera las actividades y distribuye las mismas, en un 53.73% percibió que “casi siempre” considero que su superior inmediato enfrenta un problema y sabe resolverlo, en un 68.66% percibió que “siempre” conoce como tomar decisiones para el beneficio del banco.

Tabla N° 02**CLIMA LABORAL - DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN**

MOTIVACIÓN													
N°	Preguntas	N	%	CN	%	AV	%	CS	%	S	%	TOTAL	
6	¿Usted considera que el Banco, me ofrece el reconocimiento organizacional correspondiente?	0	0,00%	23	34,33%	43	64,18%	1	1,49%	0	0,00%	67	100,00%
7	¿Considera Usted que el Banco me remunera monetariamente conforme a lo establecido por la ley?	0	0,00%	0	0,00%	26	38,81%	9	13,43%	32	47,76%	67	100,00%
8	¿Usted considera que el Banco mantiene a su equipo de colaboradores capacitados constantemente?	0	0,00%	9	13,43%	21	31,34%	35	52,24%	2	2,99%	67	100,00%
9	¿Considera Usted que tiene acceso al equipo de trabajo necesario para realizar sus actividades diarias?	1	1,49%	3	4,48%	26	38,81%	36	53,73%	1	1,49%	67	100,00%
10	¿Usted considera que la temperatura climática del Banco es la adecuada para el desarrollo de mis actividades?	9	13,43%	3	4,48%	2	2,99%	37	55,22%	16	23,88%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 02, tomando en cuenta los porcentajes más altos, en la dimensión “motivación”, se determinó que un 64.18% percibió que “a veces” considero que el Banco ofrece reconocimiento organizacional, en un 47.76% percibió que “siempre” el Banco remunera conforme a la ley, en un 52.24% percibió que “casi siempre” el Banco mantiene a sus empleados capacitados, en un 53.73% percibió que “casi siempre” tiene acceso al equipo de trabajo para realizar sus actividades diarias, en un 55.22 % percibió que “casi siempre” considero que la temperatura del Banco es adecuada para sus actividades.

TABLA N° 03

CLIMA LABORAL – DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN													
N°	Preguntas	N	%	CN	%	AV	%	CS	%	S	%	TOTAL	
11	¿Considera Usted que existe comunicación entre los diferentes rangos de jerarquía del Banco?	0	0,00%	2	2,99%	22	32,84%	43	64,18%	0	0,00%	67	100,00%
12	¿Usted considera que los canales de comunicación que tiene el Banco son efectivos?	0	0,00%	23	34,33%	33	49,25%	9	13,43%	2	2,99%	67	100,00%
13	¿Considera Usted que la matriz del Banco tiene una excelente comunicación con las agencias?	0	0,00%	7	10,45%	22	32,84%	36	53,73%	2	2,99%	67	100,00%
14	¿Usted considera que la Gerencia de Talento Humano tiene una comunicación de puertas abiertas con los empleados del Banco?	1	1,49%	29	43,28%	33	49,25%	4	5,97%	0	0,00%	67	100,00%
15	¿Considera Usted que los medios tecnológicos de comunicación son los adecuados para el Banco?	21	31,34%	1	1,49%	1	1,49%	8	11,94%	36	53,73%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 03, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “comunicación” se determinó que un 64.18 % percibió que “casi siempre” existe comunicación entre los diferentes rangos de jerarquía del Banco, en un 49.25 % percibió que “a veces” los canales de comunicación del Banco son efectivos, en un 53.73 % percibió que “casi siempre” la matriz tiene una excelente comunicación con las agencias, en un 49.25 % percibió que “a veces” la Gerencia de Talento Humano tiene una comunicación de puertas abiertas, en un 53.73 % percibió que “siempre” los medios tecnológicos de comunicación son los adecuados para el Banco.

TABLA N° 04

CLIMA LABORAL – DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES

RELACIONES SOCIALES													
N°	Preguntas	N	%	CN	%	AV	%	CS	%	S	%	TOTAL	
16	¿Usted considera que el Banco realiza actividades para la integración social de sus empleados?	0	0,00%	22	32,84%	40	59,70%	4	5,97%	1	1,49%	67	100,00%
17	¿Considera Usted que se siente en un buen ambiente de amistad y ayuda entre compañeros?	1	1,49%	19	28,36%	19	28,36%	28	41,79%	0	0,00%	67	100,00%
18	¿Usted considera que si necesita una colaboración laboral por parte de un compañero, sabe que la puedo obtener?	0	0,00%	2	2,99%	20	29,85%	9	13,43%	36	53,73%	67	100,00%
19	¿Considera Usted que las áreas del Banco tienen una excelente relación laboral?	1	1,49%	3	4,48%	27	40,30%	36	53,73%	0	0,00%	67	100,00%
20	¿Usted considera que el Banco reconoce sus logros y proyectos concluidos con todo el personal?	1	1,49%	37	55,22%	0	0,00%	3	4,48%	26	38,81%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 04, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “relaciones sociales” se determinó que un 59.70 % percibió que “a veces” el Banco realiza actividades para la integración social de sus empleados, en un 41.79 % percibió que “casi siempre” los empleados se sienten en un buen ambiente de amistad y ayuda entre compañeros, en un 53.73 % percibió que “siempre” que si necesita una colaboración labora sabe que la obtendrá, en un 53.73 % percibió que “casi siempre” las áreas del Banco tienen una excelente relación laboral, en un 55.22 % percibió que “nunca” que el Banco reconoce sus logros y proyectos con todo el personal.

TABLA N° 05**ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE SERVICIOS**

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS													
N°	Preguntas	MI	%	AI	%	N	%	AS	%	MS	%	TOTAL	
1	¿Considera Usted que los canales de atención del Banco son suficientes para sus requerimientos?	5	7,46%	30	44,78%	0	0,00%	32	47,76%	0	0,00%	67	100,00%
2	¿Usted considera que la infraestructura del Banco es la adecuada para su realizar sus trámites?	0	0,00%	31	46,27%	0	0,00%	0	0,00%	36	53,73%	67	100,00%
3	¿Considera Usted que la atención de los empleados del Banco es ágil?	0	0,00%	25	37,31%	2	2,99%	40	59,70%	0	0,00%	67	100,00%
4	¿Usted considera que los estados de cuenta y documentos que le entrega el Banco son claros?	2	2,99%	23	34,33%	31	46,27%	11	16,42%	0	0,00%	67	100,00%
5	¿Considera Usted que los empleados del Banco lo asesoran bien?	2	2,99%	0	0,00%	0	0,00%	64	95,52%	1	1,49%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 05, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “satisfacción de servicios” se determinó que un 47.76 % percibió que “algo satisfactorio” los canales de atención del Banco son suficientes para sus requerimientos, en un 53.73 % percibió que “muy satisfactorio” la infraestructura del Banco es la adecuada para realizar sus trámites, en un 59.70 % percibió que “algo satisfactorio” que la atención de los empleados es ágil, en un 46.27 % percibió que “neutral” los estados de cuenta y documentos que entrega el Banco son claros, en un 95.52 % percibió que “algo satisfactorio” que los empleados del Banco lo asesoran bien.

TABLA N° 06**ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: PROACTIVIDAD**

PROACTIVIDAD													
N°	Preguntas	MI	%	AI	%	N	%	AS	%	MS	%	TOTAL	
6	¿Usted considera que el recurso humano del Banco cumple con sus funciones?	6	8,96%	1	1,49%	30	44,78%	30	44,78%	0	0,00%	67	100,00%
7	¿Considera Usted que las ventanillas del Banco funcionan al 100%?	1	1,49%	29	43,28%	35	52,24%	2	2,99%	0	0,00%	67	100,00%
8	¿Usted considera que se debería extender los horarios de atención del Banco?	0	0,00%	25	37,31%	0	0,00%	2	2,99%	40	59,70%	67	100,00%
9	¿Considera Usted que la calidad de atención al cliente es muy buena?	0	0,00%	23	34,33%	12	17,91%	32	47,76%	0	0,00%	67	100,00%
10	¿Usted considera que el Banco debe atender de forma inmediata las sugerencias estipuladas por el cliente?	3	4,48%	0	0,00%	1	1,49%	4	5,97%	59	88,06%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 06, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “proactividad” se determinó que un 44.78 % percibió que “algo satisfactorio” el recurso humano del Banco cumple con sus funciones, en un 52.24 % percibió que “neutral” que las ventanillas del Banco funcionan al 100%, en un 59.70 % percibió que “muy satisfactorio” que el Banco debería extender los horarios de atención, en un 47.76 % percibió que “algo satisfactorio” que la atención al cliente es muy buena, en un 88.06 % percibió que “muy satisfactorio” que el Banco debe atender de forma inmediata las sugerencias estipuladas por el cliente.

TABLA N° 07**ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: CONFIANZA**

CONFIANZA													
N°	Preguntas	MI	%	AI	%	N	%	AS	%	MS	%	TOTAL	
11	¿Considera Usted que sus fondos están seguros en el Banco?	6	8,96%	0	0,00%	29	43,28%	0	0,00%	32	47,76%	67	100,00%
12	¿Usted considera que el Banco tiene la solvencia económica suficiente para operar?	1	1,49%	31	46,27%	1	1,49%	1	1,49%	33	49,25%	67	100,00%
13	¿Considera Usted que el servicio de inversiones que promociona el Banco, son seguras?	0	0,00%	27	40,30%	34	50,75%	4	5,97%	2	2,99%	67	100,00%
14	¿Usted considera que los 112 años de actividad financiera que posee el Banco, genera su confianza?	1	1,49%	28	41,79%	0	0,00%	6	8,96%	32	47,76%	67	100,00%
15	¿Considera Usted que los medios electrónicos o aplicaciones digitales del Banco son confiables para sus transacciones?	51	76,12%	2	2,99%	0	0,00%	11	16,42%	3	4,48%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 07, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “confianza” se determinó que un 47.76 % percibió que “muy satisfactorio” que sus fondos están seguros en el Banco, en un 49.25 % percibió que “muy satisfactorio” que el Banco tiene la solvencia económica suficiente para operar, en un 50.75 % percibió que “neutral” que el servicio de inversiones que promociona el Banco son seguras, en un 47.76 % percibió que “muy satisfactorio” que los 112 años de actividad financiera que posee el Banco genera confianza, en un 76.12 % percibió que “muy insatisfactorio” que los medios electrónicos o aplicaciones digitales del Banco son confiables para sus transacciones.

TABLA N° 08**ATENCIÓN AL CLIENTE – DIMENSIÓN: EMPATÍA**

EMPATIA													
N°	Preguntas	MI	%	AI	%	N	%	AS	%	MS	%	TOTAL	
16	¿Usted considera que los empleados del Banco brindan positivismo a los clientes?	5	7,46%	2	2,99%	30	44,78%	30	44,78%	0	0,00%	67	100,00%
17	¿Considera Usted que los empleados del Banco son amables con el cliente?	1	1,49%	28	41,79%	0	0,00%	5	7,46%	33	49,25%	67	100,00%
18	¿Usted considera que los empleados del Banco le brindan una atención personalizada al cliente?	0	0,00%	23	34,33%	40	59,70%	4	5,97%	0	0,00%	67	100,00%
19	¿Considera Usted que el Banco cuenta con el personal que le transmite una participación afectiva?	1	1,49%	29	43,28%	4	5,97%	33	49,25%	0	0,00%	67	100,00%
20	¿Usted considera que los empleados del Banco le da soluciones con cordialidad y una sonrisa?	52	77,61%	0	0,00%	1	1,49%	4	5,97%	10	14,93%	67	100,00%

FUENTE: Empleados y Clientes del Banco Pichincha, agencia Ventanas

En la Tabla N° 08, tomando en cuenta los porcentajes más altos en la dimensión “empatía” se determinó que un 44.78 % percibió que “algo satisfactorio” que los empleados del Banco brindan positivismo a los clientes, en un 49.25 % percibió que “muy satisfactorio” que los empleados del Banco son amables con el cliente, en un 59.70 % percibió que “neutral” los empleados del Banco le brindan una atención personalizada al cliente, en un 49.25 % percibió que “algo satisfactorio” que el Banco cuenta con el personal que le transmite una participación afectiva, en un 77.61 % percibió que “muy insatisfactorio” que los empleados del Banco le da soluciones con cordialidad y una sonrisa.

TABLA N° 09

CORRELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
CLIMA LABORAL	51,0448	6,58150	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	47,4776	6,26766	67

Correlaciones

		CLIMA LABORAL	ATENCIÓN AL CLIENTE
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

DESCRIPCIÓN:

El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre el clima laboral y la atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de 0,813 lo que indica una relación directa alta.

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

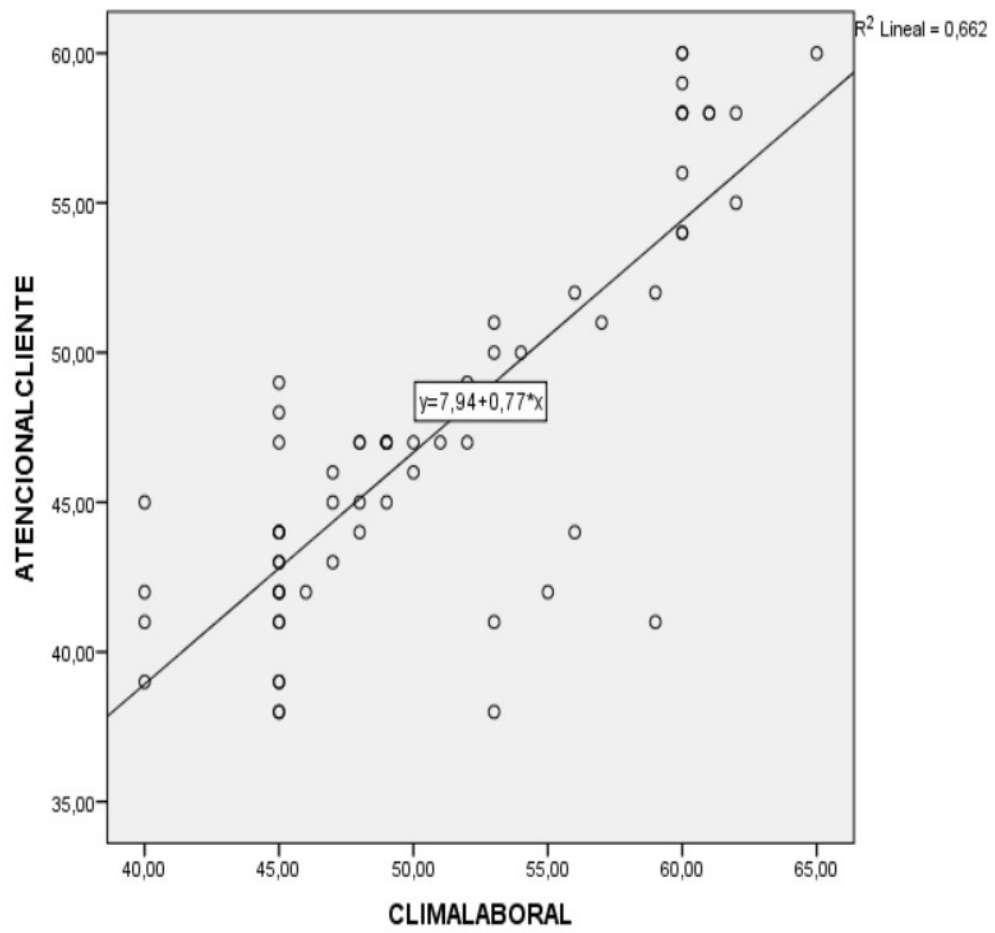


TABLA N° 10

CORRELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
LIDERAZGO	11,7612	2,24344	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	47,4776	6,26766	67

Correlaciones

		LIDERAZG O	ATENCIÓN AL CLIENTE
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,355**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,355**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

DESCRIPCIÓN:

El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre liderazgo y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas fue de 0,355** lo que indica una relación directa baja.

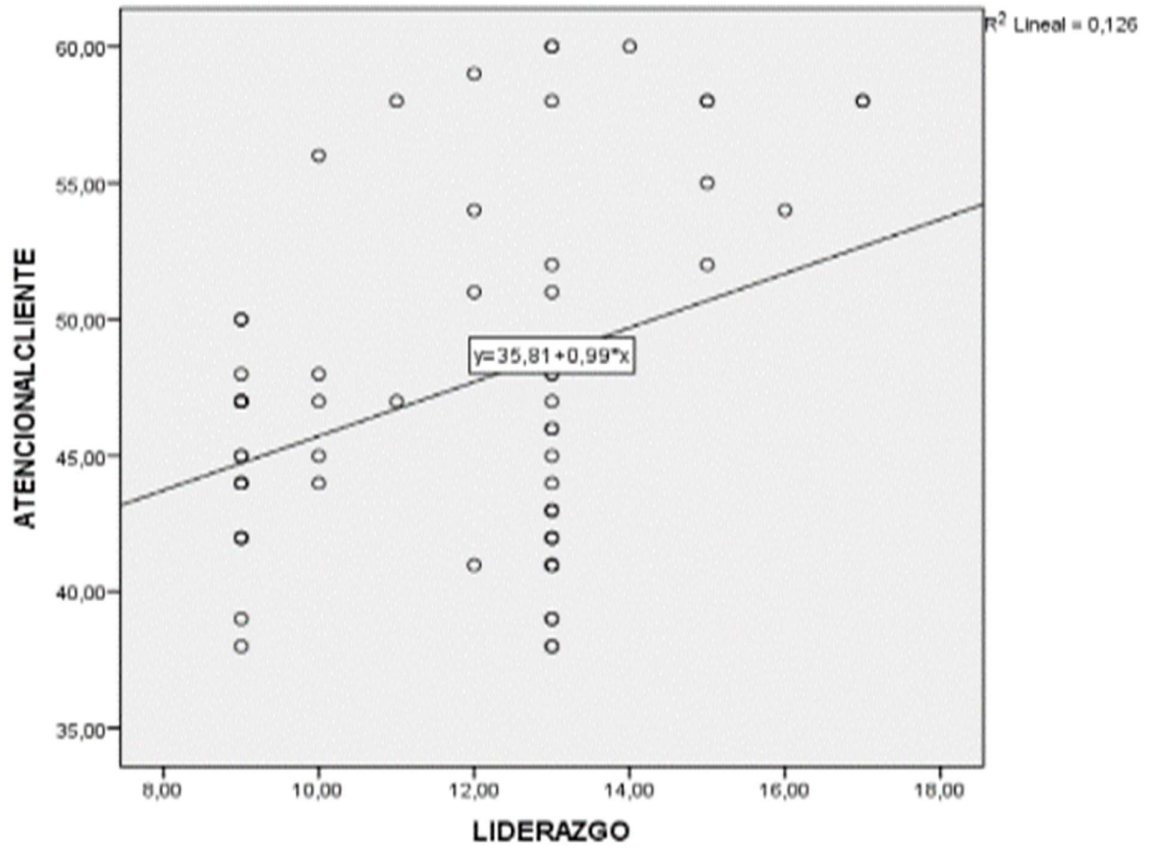


DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

TABLA N° 11

CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
MOTIVACIÓN	12,6716	2,70459	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	47,4776	6,26766	67

Correlaciones

		MOTIVACIÓN	ATENCIÓN AL CLIENTE
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

DESCRIPCIÓN:

El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre motivación y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de 0,646 lo que indica una relación directa alta.

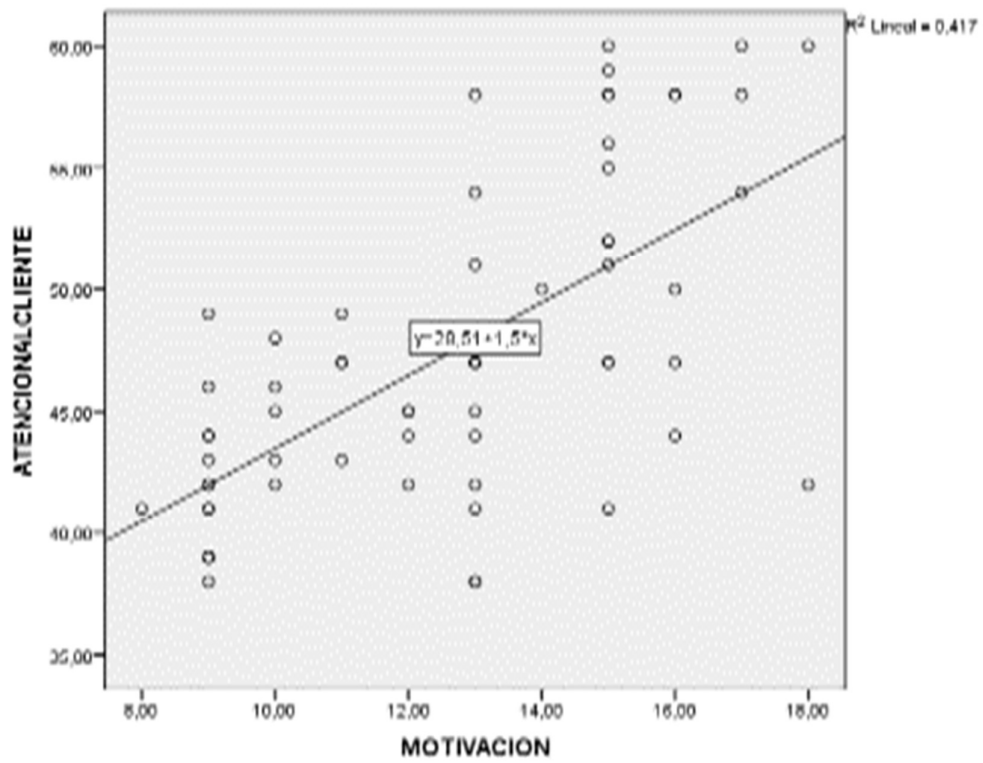


DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

TABLA N° 12

CORRELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
COMUNICACIÓN	12,9104	2,40411	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	47,4776	6,26766	67

Correlaciones

		COMUNICACIÓN	ATENCIÓN AL CLIENTE
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,478**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,478**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

DESCRIPCIÓN:

El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre comunicación y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de 0,478 lo que indica una relación directa baja.

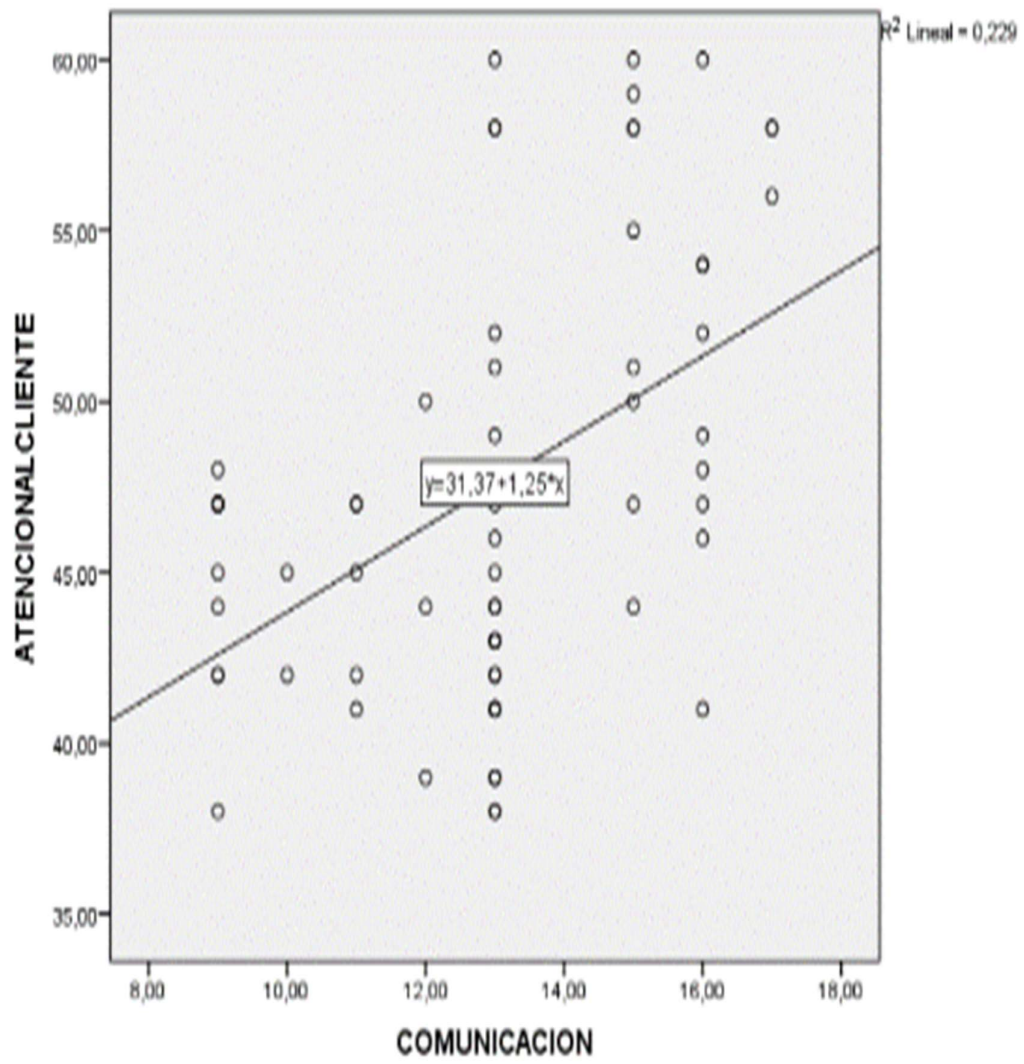


DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

TABLA N° 13

**CORRELACIÓN ENTRE RELACIONES SOCIALES Y ATENCIÓN AL
CLIENTE**

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
RELACIONES SOCIALES	13,7015	2,66296	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	47,4776	6,26766	67

Correlaciones

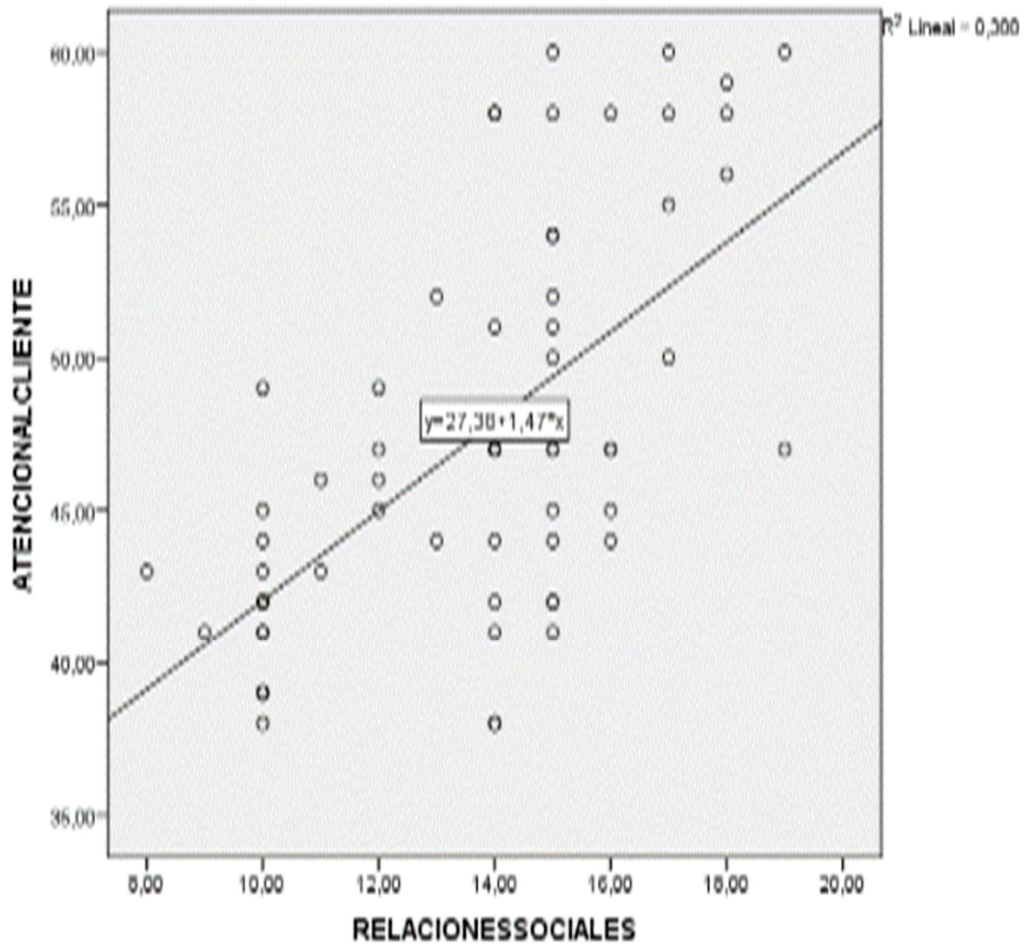
		RELACIONE S SOCIALES	ATENCIÓN AL CLIENTE
RELACIONES SOCIALES	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

DESCRIPCIÓN:

El coeficiente de correlación de Pearson aplicado para determinar la relación entre relaciones sociales y atención al cliente del Banco Pichincha, agencia Ventanas, fue de 0,623 lo que indica una relación directa media alta.

DIAGRAMA DE DISPERSION



FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

- 1.- **Nombre:** Cuestionario sobre el clima laboral.
- 2.- **Autor** : Goleman.
- 3.- **Fecha** : 2014.
- 4.- **Adaptación:** Ámbar María Cornejo Rivas
- 5.- **Fecha de adaptación:** 2018
- 6.- **Objetivo** : Recoger información sobre el clima laboral, de manera individual el Banco Pichincha, agencia Ventanas 2018
- 7.- **Aplicación:** : Empleados del Banco del Pichincha – Agencia ventanas
- 8.- **Administración:** Individual.
- 9.- **Duración** : 20 minutos.
- 10.- **Tipo de ítems:** Enunciados.
- 11.- **Número de ítems:** 20.
- 12.- **Distribución:** Dimensiones:

Liderazgo.

1. Claridad al dar ordenes
2. Considera opiniones de su equipo de trabajo
3. Lidera las actividades
4. Enfrenta problemas
5. Toma de decisiones
6. Reconocimiento organizacional
7. Remuneración establecida por ley
8. Capacitación constante
9. Acceso al equipo de trabajo
10. Temperatura climática adecuada

Comunicación.

11. Comunicación entre rangos de jerarquía
12. Canales de comunicación efectivos

- 13. Comunicación con las agencias
- 14. Puertas abiertas de TH.
- 15. Medios Tecnológicos adecuados

Relaciones sociales.

- 16. Integración social de empleados
- 17. Ambiente de amistad y ayuda
- 18. Colaboración laboral
- 19. Relación laboral
- 20. Reconocimiento de logros y proyectos

13.- Evaluación: Puntuaciones

Escala cualitativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala cuantitativa	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- 1.- **Nombre:** Cuestionario sobre la satisfacción al cliente.
- 2.- **Autor :** xxxxxxxxxxxx.
- 3.- **Fecha :** 2014.
- 4.- **Adaptación:** Ámbar María Cornejo Rivas
- 5.- **Fecha de adaptación:** 2018
- 6.- **Objetivo :** Recoger información sobre la satisfacción al cliente laboral, de manera individual, en el Banco Pichincha, agencia Ventanas 2018
- 7.- **Aplicación:** Clientes del Banco del Pichincha – Agencia ventanas
- 8.- **Administración:** Individual.
- 9.- **Duración:** 20 minutos.
- 10.- **Tipo de ítems:** Enunciados.
- 11.- **Número de ítems:** 20.
- 12.- **Distribución:** Dimensiones:

Satisfacción de servicios.

- Canales de atención suficientes
- Infraestructura del Banco

- Atención ágil.
- Estados de cuenta y documentos.
- Asesoramiento

Pro actividad.

- Recurso humano cumple funciones
- Ventanillas funcionan 100%
- Extensión de horarios
- Calidad de atención al cliente
- Atención de sugerencias

Confianza.

- Fondos seguros
- Solvencia económica
- Servicio de inversiones
- Años de actividad financiera

Empatía.

- Positivismo a los clientes
- Amabilidad a los clientes
- Atención personalizada
- Participación afectiva
- Soluciones con cordialidad

13.- Evaluación: Puntuaciones

Escala cualitativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala cuantitativa	1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL

N.º	LIDERAZGO					d1	MOTIVACIÓN					d2	COMUNICACIÓN					d3	RELACIONES SOCIALES					d4	PUNTAJE TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5	P. T	NIVEL	6	7	8	9	10	P. T	NIVEL	11	12	13	14	15	P. T	NIVEL	16	17	18			19	20	P. T	NIVEL
1	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	40	REGULAR
2	3	3	3	2	1	12	REGULAR	2	2	2	1	1	8	MALO	3	3	3	1	1	11	REGULAR	2	2	2	1	2	9	MALO	40	REGULAR
3	2	2	2	2	5	13	REGULAR	3	3	3	3	5	17	BUENO	2	2	2	2	5	13	REGULAR	3	3	3	3	5	17	BUENO	60	BUENO
4	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	45	REGULAR
5	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	40	REGULAR
6	2	2	2	3	5	14	REGULAR	2	3	4	2	4	15	REGULAR	2	2	5	3	4	16	BUENO	2	2	4	2	5	15	REGULAR	60	BUENO
7	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	3	2	3	1	11	REGULAR	3	2	3	2	2	12	REGULAR	49	REGULAR
8	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	3	11	REGULAR	3	3	3	3	4	16	BUENO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	52	REGULAR
9	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	48	REGULAR
10	2	2	2	2	5	13	REGULAR	3	3	4	3	5	18	BUENO	2	2	2	4	5	15	REGULAR	4	3	4	3	5	19	BUENO	65	BUENO
11	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
12	2	2	2	2	3	11	REGULAR	2	4	2	3	5	16	BUENO	2	4	2	4	5	17	BUENO	2	2	4	3	5	16	BUENO	60	BUENO
13	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	45	REGULAR
14	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	45	REGULAR
15	2	4	2	3	5	16	BUENO	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	4	2	3	5	16	BUENO	2	2	4	2	5	15	REGULAR	60	BUENO
16	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
17	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	53	REGULAR
18	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	5	2	4	2	5	18	BUENO	60	BUENO
19	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	4	2	4	2	5	17	BUENO	62	BUENO
20	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
21	2	2	2	3	1	10	MALO	2	2	2	4	5	15	REGULAR	4	2	5	2	4	17	BUENO	4	2	4	3	5	18	BUENO	60	BUENO

22	2	2	2	2	3	11	REGULAR	3	3	3	3	3	15	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	49	REGULAR
23	4	4	4	4	1	17	BUENO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	4	4	4	4	1	17	BUENO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	61	BUENO
24	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	45	REGULAR
25	2	2	4	3	1	12	REGULAR	2	4	5	2	4	17	BUENO	2	5	2	3	4	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	60	BUENO
26	3	3	3	3	5	17	BUENO	3	3	3	3	4	16	BUENO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	60	BUENO
27	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
28	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	56	REGULAR
29	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	60	BUENO
30	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	3	1	10	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	3	2	11	REGULAR	47	REGULAR
31	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	5	3	2	16	BUENO	47	REGULAR
32	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	4	1	11	REGULAR	3	3	5	3	2	16	BUENO	49	REGULAR
33	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	4	16	BUENO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	50	REGULAR
34	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	46	REGULAR
35	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	4	16	BUENO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	3	3	3	3	5	17	BUENO	54	REGULAR
36	2	2	2	3	4	13	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	2	4	3	5	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	59	REGULAR
37	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	4	2	1	11	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	1	2	2	1	8	MALO	45	REGULAR
38	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
39	2	2	2	2	1	9	MALO	2	4	2	3	5	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	2	4	3	5	16	BUENO	56	REGULAR
40	2	2	2	2	5	13	REGULAR	3	3	4	3	5	18	BUENO	2	2	2	2	1	9	MALO	3	4	3	3	2	15	REGULAR	55	REGULAR
41	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	53	REGULAR
42	2	2	2	2	1	9	MALO	2	3	2	2	4	13	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	4	2	2	4	14	REGULAR	49	REGULAR
43	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	2	4	2	1	11	REGULAR	2	4	2	2	2	12	REGULAR	48	REGULAR
44	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	53	REGULAR
45	2	2	2	2	2	10	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	2	5	2	2	5	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	51	REGULAR
46	2	2	2	3	4	13	REGULAR	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	2	2	3	1	10	MALO	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
47	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR

48	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	3	1	10	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	3	2	11	REGULAR	47	REGULAR
49	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	45	REGULAR
50	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	45	REGULAR
51	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
52	2	2	2	2	1	9	MALO	2	3	2	2	5	14	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	53	REGULAR
53	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	4	16	BUENO	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	48	REGULAR
54	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	40	REGULAR
55	2	2	2	3	1	10	MALO	2	2	4	2	1	11	REGULAR	2	4	2	3	5	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	52	REGULAR
56	3	3	3	3	1	13	REGULAR	4	4	4	4	1	17	BUENO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	4	4	4	4	2	18	BUENO	61	BUENO
57	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
58	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	2	4	1	11	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	4	2	3	5	16	BUENO	51	REGULAR
59	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	5	1	15	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	4	3	3	2	15	REGULAR	48	REGULAR
60	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	53	REGULAR
61	2	2	2	2	1	9	MALO	2	2	5	2	1	12	REGULAR	2	2	2	2	5	13	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	49	REGULAR
62	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	4	5	17	BUENO	62	BUENO
63	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	4	3	4	5	19	BUENO	50	REGULAR
64	2	2	2	3	4	13	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	2	4	3	5	16	BUENO	2	4	2	2	5	15	REGULAR	59	REGULAR
65	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	1	9	MALO	3	3	3	3	1	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	MALO	45	REGULAR
66	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	1	13	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	53	REGULAR
67	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	2	4	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	2	4	2	2	5	15	REGULAR	57	REGULAR

ATENCIÓN AL CLIENTE

N.º	SATISFACCIÓN DE SERVICIOS					PROACTIVIDAD					CONFIANZA					EMPATÍA					PUNTAJE TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5	P. T	6	7	8	9	10	P. T	11	12	13	14	15	P. T	16	17			18	19	20	P. T
1	3	3	3	2	1	12	2	3	3	3	1	12	1	2	2	3	1	9	2	3	3	3	1	12	45	REGULAR
2	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	1	2	1	2	8	2	3	3	3	1	12	41	REGULAR
3	2	2	2	4	1	11	4	2	3	4	5	18	2	2	4	2	5	15	4	2	3	2	5	16	60	BUENO
4	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	2	2	2	2	1	9	3	3	3	2	1	12	48	REGULAR
5	3	3	3	3	1	13	2	2	2	2	1	9	3	2	3	2	1	11	2	2	2	2	1	9	42	REGULAR
6	3	2	2	2	4	13	2	2	4	2	5	15	3	5	3	2	4	17	2	4	2	2	5	15	60	BUENO
7	2	3	2	3	1	11	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	1	10	3	3	3	3	1	13	47	REGULAR
8	2	3	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	11	3	3	3	3	1	13	49	REGULAR
9	2	3	3	3	1	12	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	2	2	2	1	10	44	REGULAR
10	2	2	3	4	5	16	2	3	2	3	4	14	2	3	3	3	4	15	2	3	2	3	5	15	60	BUENO
11	3	3	3	4	1	14	1	1	2	4	1	9	1	2	3	4	1	11	2	1	2	1	1	7	41	REGULAR
12	2	2	2	2	4	12	2	3	3	3	4	15	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	1	14	58	REGULAR
13	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	42	REGULAR
14	3	3	3	3	1	13	1	2	3	4	1	11	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	1	11	44	REGULAR
15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	54	REGULAR
16	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	2	2	2	2	1	9	41	REGULAR
17	2	3	2	3	1	11	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	4	13	2	2	4	2	5	15	48	REGULAR
18	2	3	4	3	1	13	3	4	3	3	1	14	2	3	2	3	4	14	3	4	3	3	5	18	59	REGULAR
19	2	3	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	4	3	4	16	3	3	4	3	4	17	58	REGULAR

20	1	2	3	4	1	11	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	2	2	2	1	10	43	REGULAR
21	3	3	3	4	1	14	2	3	2	3	3	13	1	2	3	4	5	15	2	3	2	3	4	14	56	REGULAR
22	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	3	3	3	4	1	14	2	3	3	3	1	12	47	REGULAR
23	2	2	4	2	1	11	2	3	4	3	4	16	2	4	2	2	4	14	2	4	3	3	5	17	58	REGULAR
24	3	3	3	3	1	13	1	2	3	4	1	11	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	1	11	44	REGULAR
25	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	54	REGULAR
26	3	2	2	4	1	12	2	4	2	2	4	14	3	3	4	3	4	17	2	2	4	2	5	15	58	REGULAR
27	2	3	2	3	1	11	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	39	MALO
28	3	2	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	5	3	1	14	3	3	3	3	1	13	52	REGULAR
29	3	2	3	2	1	11	3	3	3	4	1	14	3	2	3	3	4	15	3	4	3	3	5	18	58	REGULAR
30	3	2	3	3	1	12	3	2	2	2	1	10	3	2	3	2	1	11	3	2	2	2	1	10	43	REGULAR
31	3	2	3	2	1	11	2	3	2	3	1	11	3	2	3	3	1	12	2	3	2	3	1	11	45	REGULAR
32	3	2	3	3	1	12	2	3	3	3	1	12	3	2	3	2	1	11	2	3	3	3	1	12	47	REGULAR
33	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	2	3	3	1	12	2	3	3	3	1	12	46	REGULAR
34	2	3	3	3	1	12	1	2	3	4	1	11	3	2	2	2	1	10	1	2	3	2	1	9	42	REGULAR
35	2	3	3	3	1	12	3	3	3	4	1	14	2	3	3	3	1	12	3	3	3	2	1	12	50	REGULAR
36	1	2	3	4	1	11	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	41	REGULAR
37	3	3	3	4	1	14	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	1	11	2	2	2	2	1	9	43	REGULAR
38	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	1	14	3	3	3	3	1	13	49	REGULAR
39	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	44	REGULAR
40	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	42	REGULAR
41	3	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	11	3	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	11	48	REGULAR
42	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	1	12	47	REGULAR
43	2	3	2	3	1	11	2	3	3	3	1	12	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	45	REGULAR
44	1	2	2	4	1	10	1	2	3	4	1	11	2	3	2	3	1	11	1	2	3	2	1	9	41	REGULAR
45	2	3	3	3	1	12	3	3	3	4	1	14	2	3	2	2	1	10	3	3	3	2	1	12	48	REGULAR

46	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	42	REGULAR
47	1	2	3	1	1	8	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	38	MALO
48	3	3	3	1	1	11	3	3	3	3	1	13	1	2	3	2	1	9	3	3	3	3	1	13	46	REGULAR
49	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	3	3	3	2	1	12	3	3	3	3	1	13	47	REGULAR
50	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	38	MALO
51	3	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	11	2	2	2	2	1	9	2	3	2	3	1	11	44	REGULAR
52	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	1	12	50	REGULAR
53	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	1	12	47	REGULAR
54	2	3	2	3	1	11	1	2	3	2	1	9	3	2	2	2	1	10	1	2	3	2	1	9	39	MALO
55	2	3	3	3	1	12	3	3	3	2	1	12	2	3	2	3	1	11	3	3	3	2	1	12	47	REGULAR
56	2	3	3	4	1	13	2	2	2	2	5	13	2	3	4	3	5	17	2	2	4	2	5	15	58	REGULAR
57	1	2	3	2	1	9	2	2	2	2	1	9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	1	9	39	MALO
58	3	3	3	2	1	12	3	3	3	3	1	13	1	2	3	2	1	9	3	3	3	3	1	13	47	REGULAR
59	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	1	13	3	3	3	2	1	12	3	3	3	3	1	13	47	REGULAR
60	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	1	10	38	MALO
61	3	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	11	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	1	11	45	REGULAR
62	3	3	3	3	1	13	3	2	3	3	1	12	3	3	5	3	1	15	3	2	3	3	4	15	55	REGULAR
63	3	3	3	4	1	14	3	2	3	2	1	11	3	2	2	3	1	11	3	2	3	2	1	11	47	REGULAR
64	2	2	2	2	1	9	3	2	3	3	1	12	3	2	2	2	4	13	3	4	3	3	5	18	52	REGULAR
65	2	2	2	2	1	9	3	2	3	2	1	11	2	3	2	3	1	11	3	2	3	2	1	11	42	REGULAR
66	3	3	3	3	1	13	3	2	3	3	1	12	2	3	3	3	1	12	3	2	3	3	3	14	51	REGULAR
67	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	4	15	3	2	2	2	4	13	51	REGULAR

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, **Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada:

"Clima laboral y la atención al cliente del Banco Pichincha – Agencia Ventanas, en el primer semestre de año 2018" del (de la) estudiante: **Ambar María Cornejo Rivas**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Piura 18 de enero de 2020.



Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto
DNI: 02875229

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

PANTALLAZO DE SOFTWARE TURNITIN

Clima laboral y la atención al cliente del Banco Pichincha -
Agencia Ventanas, en el primer semestre del año 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to International Baccalaureate Ministry of Education of Ecuador Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES **AMBAR MARIA CORNEJO RIVAS**

DNI **1204884678**
Domicilio **JR. MIGUEL GRAU 623- TUMBES**
Teléfono **972913105**
E-mail **acornejo1983@hotmail.com**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad:

Escuela:

Carrera:

Título:

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado

Mención:

Doctorado

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: **AMBAR MARIA CORNEJO RIVAS**

Título de la tesis:

"CLIMA LABORAL Y LA ATENCION AL CLIENTE DEL BANCO PICHINCHA - AGENCIA VENTANAS, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018"

Año de publicación **2019**

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma

A.c
AMBAR MARIA CORNEJO RIVAS

Fecha **06-11-2019**

AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CORNEJO RIVAS, AMBAR MARIA

• INFORME TITULADO:

"CLIMA LABORAL Y LA ATENCION AL CLIENTE DEL BANCO PICHINCHA – AGENCIA VENTANAS, EN EL
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

SUSTENTADO EN FECHA: 06 DE NOVIEMBRE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA